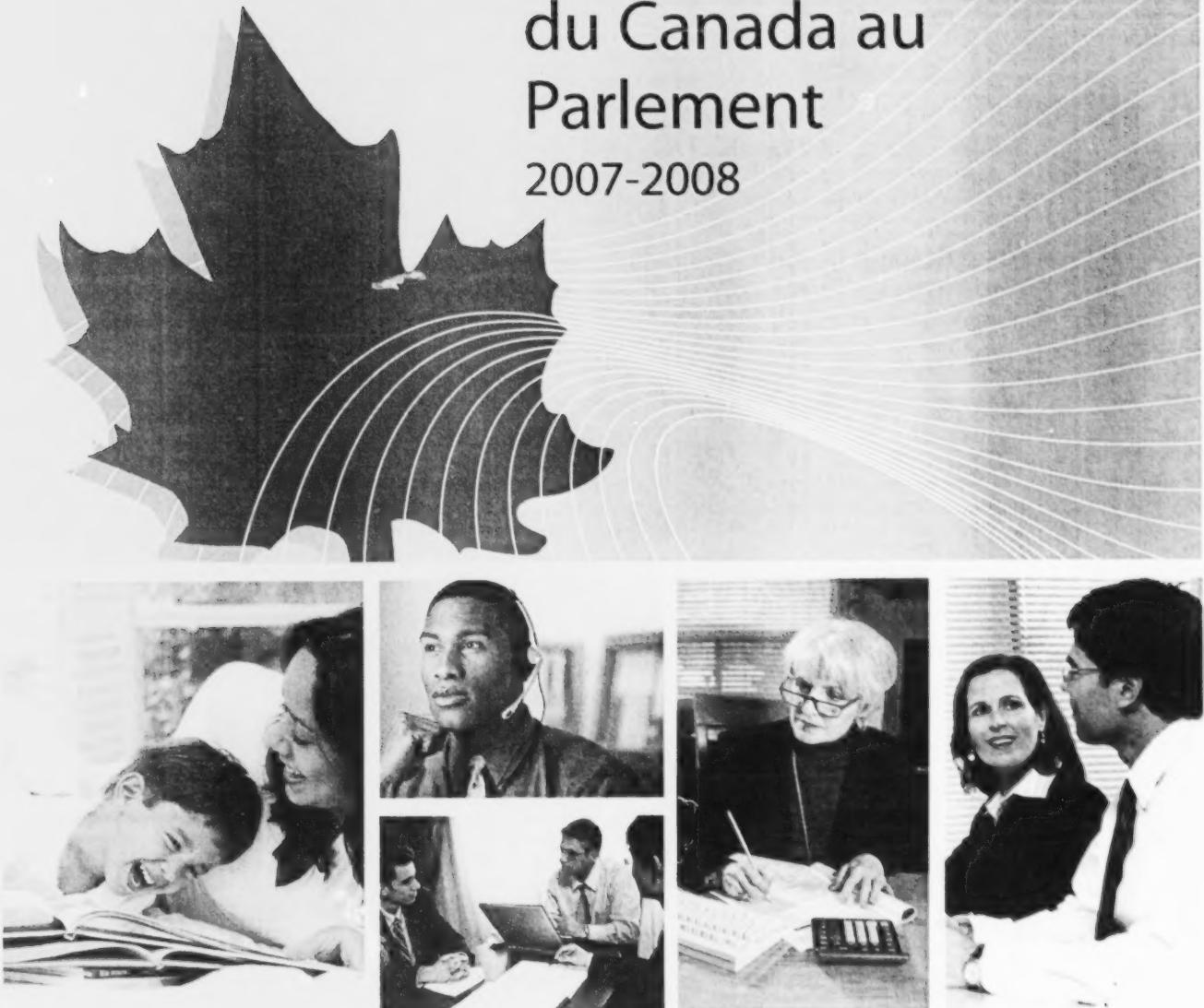


Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement

2007-2008



RC4475 F REV08



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

À propos de l'ARC

Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable de l'application de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et d'autres lois fiscales. Nous sommes le principal agent de recouvrement des recettes au pays et sommes chargés de verser des prestations à des millions de Canadiens.

Nous veillons à ce que les Canadiens :

- paient la part d'impôts dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et efficace des décisions contestées.

Notre lien de confiance

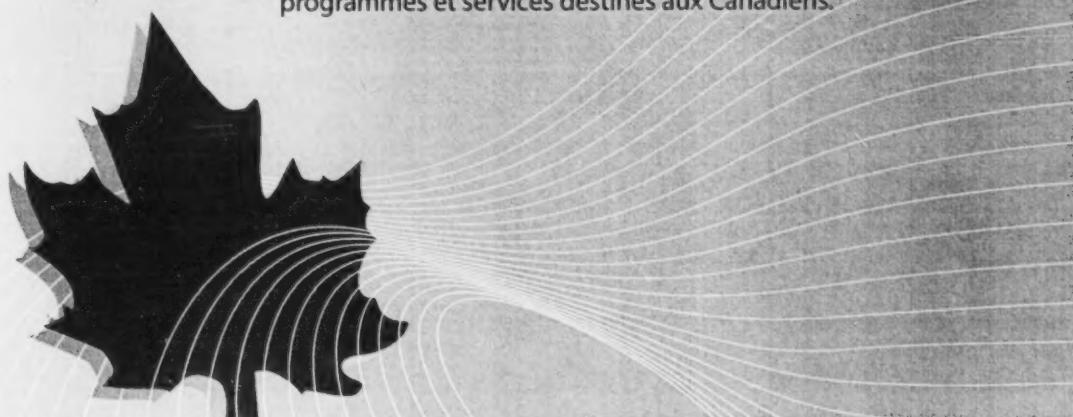
Il est essentiel que nous tissions un lien de confiance pour réaliser notre mandat. Les Canadiens respectent notre intégrité et notre professionnalisme. Notre respect et notre collaboration constituent le fondement de nos rapports avec tous les Canadiens et ils nous mèneront vers l'avenir.

La confiance naît de nos valeurs qui reflètent les principes, les croyances et les pratiques qui guident notre comportement. Ces valeurs sont l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration.

Notre rôle quant au régime fiscal et de prestations du Canada

Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est essentiel à une économie saine, à une infrastructure durable et à une solide démocratie.

Certaines des recettes fiscales que nous percevons sont remises aux contribuables sous forme de versements de prestations ou de crédits d'impôt. D'autres recettes fiscales sont fournies à nos clients des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations dans le but de financer leurs programmes et services destinés aux Canadiens.



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada



2007-2008 l'ARC en perspective

Notre mission

Consiste à exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et à assurer l'observation fiscale pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Notre promesse

Consiste à contribuer au mieux-être de la population canadienne et à l'efficience du gouvernement en assurant une administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable.

Notre vision

L'ARC est un modèle de fiabilité en matière d'administration des impôts et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.

Faits saillants en 2007-2008

- Nous avons atteint des taux d'observation en matière de production de déclarations de 92,5 % pour les particuliers et de 95,5 % pour les employeurs.
- Nous avons atteint un taux d'observation en matière de versement de 93,2 % pour les particuliers, lesquels forment la plus grande partie de l'assiette fiscale du Canada.
- Nous administrons maintenant 77 programmes et services de prestations au nom des provinces, des territoires et d'autres clients gouvernementaux, y compris la Prestation ontarienne pour enfants.
- Les bénéficiaires de prestations ont reçu 99,99 % de leurs paiements à temps.

Secteurs à améliorer

- Nous éprouvons de la difficulté à accroître l'observation en matière de production et de versement auprès des sociétés.
- Les niveaux d'inobservation en matière de déclaration chez les particuliers qui déclarent les crédits d'impôt et les déductions fiscales clés qui ne sont pas assujettis à la déclaration par un tiers demeurent élevés.
- Les résultats globaux par rapport à nos normes de services montrent une légère tendance à la baisse.

L'ARC détermine les secteurs dans lesquels des améliorations sont requises et prend des mesures à leur égard au moyen de diverses stratégies et initiatives. Pour améliorer nos résultats, nous équilibrions notre travail pour réaliser des changements dans le but de maintenir l'intégrité de nos systèmes actuels d'exécution des programmes.



À propos de l'ARC

Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable de l'application de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et d'autres lois fiscales. Nous sommes le principal agent de recouvrement des recettes au pays et sommes chargés de verser des prestations à des millions de Canadiens.

Nous veillons à ce que les Canadiens :

- paient la part d'impôts dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et efficace des décisions contestées.

Notre lien de confiance

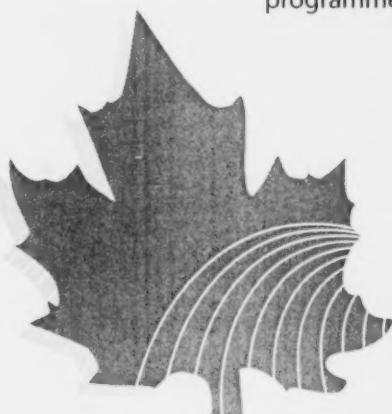
Il est essentiel que nous tissions un lien de confiance pour réaliser notre mandat. Les Canadiens respectent notre intégrité et notre professionnalisme. Notre respect et notre collaboration constituent le fondement de nos rapports avec tous les Canadiens et ils nous mèneront vers l'avenir.

La confiance naît de nos valeurs qui reflètent les principes, les croyances et les pratiques qui guident notre comportement. Ces valeurs sont l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration.

Notre rôle quant au régime fiscal et de prestations du Canada

Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est essentiel à une économie saine, à une infrastructure durable et à une solide démocratie.

Certaines des recettes fiscales que nous percevons sont remises aux contribuables sous forme de versements de prestations ou de crédits d'impôt. D'autres recettes fiscales sont fournies à nos clients des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations dans le but de financer leurs programmes et services destinés aux Canadiens.





Notre mission

Consiste à exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et à assurer l'observation fiscale pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Notre promesse

Consiste à contribuer au mieux-être de la population canadienne et à l'efficience du gouvernement en assurant une administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable.

Notre vision

L'ARC est un modèle de fiabilité en matière d'administration des impôts et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.

Faits saillants en 2007-2008

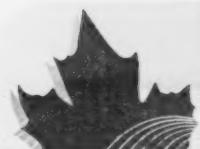
- Nous avons atteint des taux d'observation en matière de production de déclarations de 92,5 % pour les particuliers et de 95,5 % pour les employeurs.
- Nous avons atteint un taux d'observation en matière de versement de 93,2 % pour les particuliers, lesquels forment la plus grande partie de l'assiette fiscale du Canada.
- Nous administrons maintenant 77 programmes et services de prestations au nom des provinces, des territoires et d'autres clients gouvernementaux, y compris la Prestation ontarienne pour enfants.
- Les bénéficiaires de prestations ont reçu 99,99 % de leurs paiements à temps.

Secteurs à améliorer

- Nous éprouvons de la difficulté à accroître l'observation en matière de production et de versement auprès des sociétés.
- Les niveaux d'inobservation en matière de déclaration chez les particuliers qui déclarent les crédits d'impôt et les déductions fiscales clés qui ne sont pas assujettis à la déclaration par un tiers demeurent élevés.
- Les résultats globaux par rapport à nos normes de services montrent une légère tendance à la baisse.

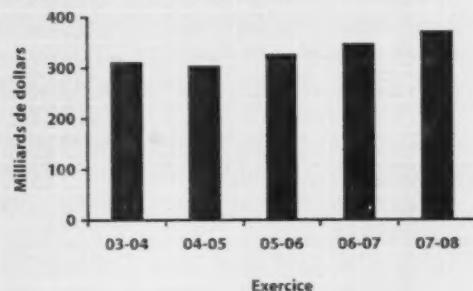
L'ARC détermine les secteurs dans lesquels des améliorations sont requises et prend des mesures à leur égard au moyen de diverses stratégies et initiatives. Pour améliorer nos résultats, nous équilibrions notre travail pour réaliser des changements dans le but de maintenir l'intégrité de nos systèmes actuels d'exécution des programmes.



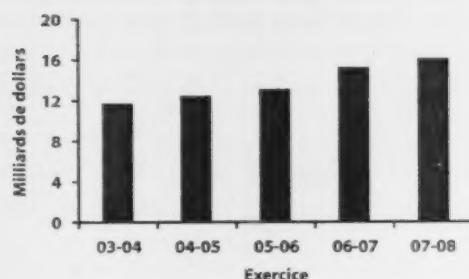


Cinq ans en un coup d'oeil 2003-2004 à 2007-2008

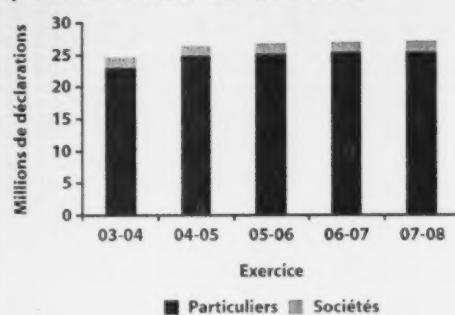
Recettes totales perçues



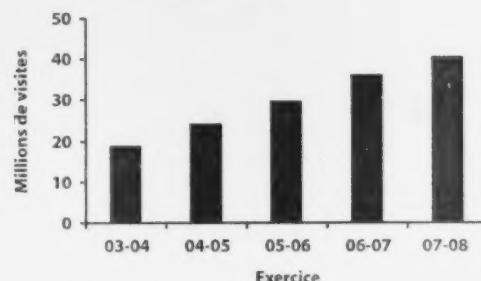
Valeur totale des paiements de prestations



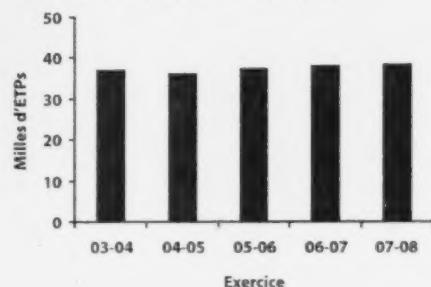
Nombre de déclarations de revenus des particuliers et des sociétés traitées



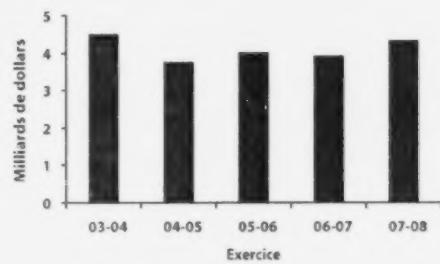
Visites au site Web de l'ARC

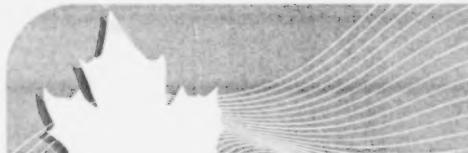


Nombre d'employés à temps plein



Dépenses totales de l'ARC





Message du ministre



L'Agence du revenu du Canada (ARC) touche la vie de chaque Canadien, non seulement en percevant les taxes et l'impôt, mais également en administrant les programmes de prestations pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Nous constituons la plus importante source de financement des programmes et services du gouvernement. Notre rendement à titre d'organisation est essentiel pour maintenir le niveau élevé de confiance du public à l'égard du gouvernement et de ses programmes et services, et pour veiller à ce que les particuliers et les entreprises soient en mesure de s'acquitter de leurs obligations.

Pour démontrer notre engagement envers le service et la responsabilisation, en 2007-2008, l'ARC a adopté la Charte des droits du contribuable, mis en place un processus de plaintes liées au service et nommé le premier ombudsman des contribuables du Canada afin de répondre aux préoccupations du public concernant le service. Ces initiatives veilleront au maintien du niveau élevé de confiance des Canadiens envers l'ARC.

Nous avons réalisé des progrès quant à nos engagements visant à réduire le fardeau lié à l'observation pour les petites et moyennes entreprises, comme l'indique le *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'Agence du revenu du Canada*, publié en avril 2007. L'ARC est résolue à mettre en place toutes les initiatives présentées dans ce rapport et à maintenir l'accent sur l'allègement du fardeau dans les années à venir.

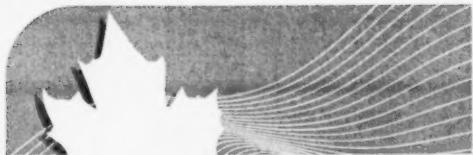
En tant que ministre du Revenu national, je suis fier de ce que nous avons accompli au cours de la dernière année pour améliorer le bien-être social et économique des Canadiens, et je suis persuadé que nous maintiendrons notre niveau élevé de service, de responsabilité et d'observation afin de protéger l'assiette fiscale du Canada.

C'est pour moi un privilège et un honneur de déposer le Rapport annuel 2007-2008 de l'Agence du revenu du Canada au Parlement.

Le ministre du Revenu national,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. P. Blackburn".

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député



Avant-propos de la présidente



Dans le cadre de la structure de régie unique de l'ARC, le Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC et de la gestion de ses biens, de ses services, de son personnel et des contrats. Le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et assure une saine gestion grâce à son expertise du secteur privé et à sa rigueur.

En 2007-2008, le Conseil a approuvé le Cadre de surveillance du Conseil de direction, un élément essentiel du régime de gouvernance de l'ARC qui complète le Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Le Conseil utilise ce nouveau cadre de surveillance afin de s'assurer qu'il s'acquitte de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. En se servant de ce cadre, le Conseil effectue un examen annuel approfondi des processus et pratiques de gestion de l'ARC.

Au cours de mon mandat à titre de présidente du Conseil de direction, j'ai été témoin de l'évolution des pratiques d'affaires de l'ARC, qui mettent l'accent sur son engagement envers l'excellence du service offert à ses clients et les possibilités de carrière enrichissantes offertes à ses employés. Alors que l'ARC approche de sa première décennie d'existence, j'ai confiance en la valeur permanente du Conseil et en sa contribution continue au succès futur de l'organisation.

Au cours du dernier exercice, le Conseil de direction a dit adieu à l'un de ses membres fondateurs, M^{me} Bernice Buckle. Nous tenons à remercier M^{me} Buckle de sa contribution au Conseil depuis sa création en 1999. Nous avons également accueilli M. Robert Healey, FCA, au Conseil de direction. Sa nomination a été proposée par Terre-Neuve-et-Labrador.

En février de cette année, avec le commissaire Baker, j'ai eu l'honneur de représenter l'ARC aux prix nationaux d'excellence en gouvernance Conference Board du Canada/Spencer Stuart de 2008. Lors de cette cérémonie de remise de prix, l'ARC a reçu une mention d'honneur dans la catégorie de la fonction publique pour sa structure et ses pratiques de régie uniques.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, j'ai le plaisir de recommander le présent rapport au ministre du Revenu national, l'honorable Jean-Pierre Blackburn, pour sa présentation au Parlement.

La présidente du Conseil de direction,

Connie I. Roveto, IAS.A



Table des matières

Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2007-2008

Résumé exécutif	11
Nos résultats en 2007-2008	13
Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux	16
Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations	32
Nos activités de programme	36
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)	37
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)	45
Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration (AP3)	53
Observation en matière de déclaration (AP4)	59
Appels (AP5)	67
Programmes de prestations (AP6)	72
Le Conseil de direction de l'ARC	79
Résultats de la gestion	83
Normes de service à l'ARC – Rendement global	89
Conclusion du commissaire	95
Annexes	97
Annexe A – La structure de régie de l'ARC	97
Annexe B – Autres sujets d'intérêt	100
Annexe C – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements	108
Annexe D – Glossaire	109
Annexe E – Acronymes et abréviations	112
États financiers	113



Résumé exécutif

Résumé exécutif

La mission de l'ARC se reflète dans ses deux résultats stratégiques en matière d'impôt :

- Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.
- Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

Le présent Rapport annuel au Parlement évalue dans quelle mesure nous avons atteint ces résultats au cours de l'exercice 2007-2008. Tout compte fait, nos résultats indiquent que nous avons atteint nos deux résultats stratégiques.

En tant que principal administrateur fiscal du gouvernement du Canada, nous avons comme responsabilité principale de protéger l'assiette fiscale du Canada. En 2007-2008, nous avons perçu presque 372 milliards de dollars au nom du gouvernement du Canada, des provinces (sauf le Québec), des territoires et de certains gouvernements des Premières nations.

Les mesures du résultat stratégique des Services fiscaux permettent d'évaluer le comportement des contribuables quant au respect de leurs obligations fiscales. En 2007-2008, la majorité des particuliers, des entreprises et des employeurs du Canada ont continué de respecter leurs obligations en matière de production de déclaration. Toutefois, le pourcentage des entreprises constituées en société imposables qui ont produit leurs déclarations à temps a continué de diminuer légèrement, soit de 86,4 % à 85,8 %. Nous ne pouvons fournir des renseignements sur l'observation en matière de production de déclaration concernant la TPS/TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS/TVH ne sont pas disponibles.

Les mesures de l'observation en matière de versement tiennent compte de la mesure dans laquelle les contribuables ont payé toute leur dette fiscale au plus tard à la date limite. Le taux d'observation en matière de versement chez les particuliers est demeuré élevé, alors que le pourcentage des employeurs qui ont remis les retenues à la source s'est amélioré de plus

d'un point de pourcentage par rapport à l'année dernière, soit à 89,2 %, renversant ainsi la légère tendance à la baisse des quelques dernières années dans ce segment. Cependant, le taux d'observation en matière de versement en temps opportun chez les sociétés laisse encore place à l'amélioration.

Les macro-indicateurs liés à l'observation en matière de déclarations indiquent que, en règle générale, les revenus déclarés à l'ARC se comparent favorablement aux repères externes et internes, ce qui contribue à notre évaluation selon laquelle la majorité des contribuables déclarent des renseignements complets et exacts dans leurs déclarations de revenus.

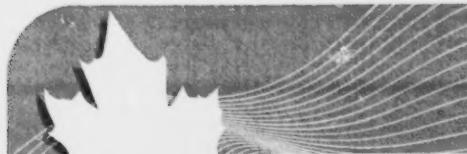
Les mesures du résultat stratégique des Services fiscaux, ainsi que notre rendement positif global par rapport à nos résultats escomptés, viennent appuyer notre évaluation selon laquelle nous avons encouragé les contribuables à respecter leurs obligations et l'assiette fiscale continue d'être protégée.

En plus de notre rôle d'administrateur fiscal, nous agissons à titre d'agent de mise en oeuvre de divers crédits et prélevements fondés sur le revenu et d'autres services qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens. En 2007-2008, nous avons émis 99,99 % de ces paiements à temps. Nous avons également misé sur notre infrastructure afin d'administrer d'autres prestations et programmes spécialisés de paiements ponctuels et d'autres services pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères fédéraux. Les résultats que nous avons atteints en 2007-2008 nous permettent de conclure que nous avons atteint notre résultat stratégique en matière des programmes de prestations, soit que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

L'ARC a un régime de régie unique qui attribue les responsabilités distinctes à son ministre, à son Conseil de direction et à son commissaire. En 2007-2008, l'évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) à l'égard du rendement relatif à la gestion de l'ARC (au moyen du Cadre de

responsabilisation de gestion) a généré des résultats positifs. En 2007-2008, le Cadre de surveillance du Conseil de direction a été élaboré afin de compléter le cadre du SCT et d'appuyer le Conseil dans ses responsabilités de surveillance, et les résultats ont été

positifs. Les résultats de ces deux évaluations donnent aux Canadiens l'assurance que la gestion axée sur l'excellence est atteinte à l'ARC.



Nos résultats en 2007-2008

Introduction

L'ARC exerce son mandat dans la limite d'un cadre complexe de lois promulguées par le Parlement, ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales. L'ARC a perçu presque 372 milliards de dollars en 2007-2008 pour le compte du Canada, des provinces (sauf le Québec), des gouvernements territoriaux et des gouvernements des Premières nations. L'ARC offre également aux Canadiens des prestations et des crédits fondés sur le revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social. Bref, aucune autre organisation du secteur public ne touche la vie d'un si grand nombre de Canadiens de façon quotidienne que l'ARC.

En plus d'administrer des programmes fiscaux et de prestations, l'ARC administre la taxe de vente pour le compte de trois provinces et vérifie les niveaux de

revenu des contribuables à l'appui d'un vaste éventail de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, allant des prêts étudiants aux initiatives en matière de soins de santé. Nous offrons aussi d'autres services, comme le Programme de compensation de dette par remboursement, au moyen duquel nous aidons d'autres ministères et organismes fédéraux, ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux, à recouvrer des dettes qui pourraient autrement devenir irrécouvrables.

Les deux résultats stratégiques suivants résument la contribution de l'ARC à la société canadienne.

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

Dépenses de l'ARC et ressources humaines

	2007-2008		
	(en milliers de dollars)		
Résultat stratégique des Services fiscaux	4 175 023	4 042 396	132 627
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée			
Résultat stratégique des Programmes de prestations	385 140	380 563	4 577
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit			
Dépenses totales	4 560 163	4 422 959	137 204
Équivalents temps plein (ETP)	2007-2008		
	Prévues	Réelles ¹	Écart
	38 756	38 356	400

¹ Les totaux des équivalents temps plein (ETP) par activité de programme se trouvent à la fin de l'exposé sur le rendement de chaque section d'activité de programme.

Évaluation de nos résultats

Les résultats atteints par rapport à nos résultats stratégiques et nos résultats escomptés ont été établis au moyen d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Les résultats de sondages, l'échantillonnage statistique et les données opérationnelles viennent appuyer nos évaluations.

Évaluation des résultats

Évaluation	Résultats
Atteint	Nos résultats répondent à nos attentes ou les dépassent.
En grande partie atteint	Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes .
Non atteint	Il y a des lacunes importantes dans les résultats, et nous n'avons pas répondu aux attentes principales ou à la plupart des attentes .

Chaîne des résultats stratégiques

Le Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement, 2007-2008 est un compte rendu détaillé de nos résultats établis à divers niveaux d'une chaîne de résultats.

Aux niveaux plus élevés de la chaîne, il devient difficile pour nous d'exercer directement notre influence. La partie inférieure de la chaîne montre les résultats escomptés que nous visons afin d'influer sur

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints. Le tableau ci-dessous sur l'évaluation des résultats explique ces termes.

l'atteinte de nos résultats stratégiques. En misant sur nos réalisations par rapport à nos résultats escomptés, nous utilisons les mesures de nos résultats stratégiques comme indicateurs du comportement des Canadiens dans le but de déterminer si nous avons atteint ou non ces résultats stratégiques.

À compter de la page 36, nous évaluons chacun des résultats escomptés pour chacune de nos activités de programme (AP) ainsi que nos résultats par rapport aux principaux indicateurs et objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010* de l'ARC.

Chaîne des résultats stratégiques

Notre mission

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Programmes de services

Activités de programme

Annexe

Résultats stratégiques

Services fiscaux

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Mesures des résultats stratégiques

Observation en matière d'inscription

Observation en matière de déclaration

Traitemment en temps opportun

Les paiements des prestations sont exacts

Dépendance sur l'ARC comme important fournisseur de services

Observation en matière de production de déclaration

Observation en matière de versement

Notre approche

Service

Exécution

Recours

Service Validation Recours¹

Résultat escompté
Les contribuables, les entreprises et les incrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles

Résultat escompté
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Résultat escompté
Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées

Résultat escompté
Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles

Résultat escompté
L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts

Résultat escompté
Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues

Résultat escompté
La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts

¹ Comme le nombre de demandes de recours liées aux prestations est négligeable, le volume de travail est traité dans la section sur les Appels (APS).

Les mesures pour chaque résultat escompté se trouvent à la section : Activités de programme, à partir de la page 36.

Chaîne des résultats stratégiques

Notre mission

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Résultats stratégiques

Services fiscaux

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Mesures des résultats stratégiques

Observation en matière d'inscription

Observation en matière de déclaration

Traitemment en temps opportun

Les paiements des prestations sont exacts

Dépendance sur l'ARC comme important fournisseur de services

Observation en matière de production de déclaration

Observation en matière de versement

Notre approche

Service

Exécution

Recours

Service Validation Recours¹

Résultat escompté

Les contribuables, les entreprises et les incrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles

Résultat escompté

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Résultat escompté

Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées

Résultat escompté

Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles

Résultat escompté

L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts

Résultat escompté

Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues

Résultat escompté

La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts

¹ Comme le nombre de demandes de recours liées aux prestations est négligeable, le volume de travail est traité dans la section sur les Appels (APS).

Les mesures pour chaque résultat escompté se trouvent à la section : Activités de programme, à partir de la page 36.

Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux

Notre objectif

Notre but est de nous assurer que l'assiette fiscale du Canada, qui finance nos programmes sociaux et économiques, est protégée. Nous travaillons à encourager les contribuables à respecter leurs obligations et à décourager l'inobservation.



Notre résultat

Nos mesures des comportements en matière d'observation donnent à penser que, dans l'ensemble, les contribuables continuent de respecter volontairement leurs obligations de produire des déclarations et de s'inscrire à temps. De plus, selon nos estimations de l'inobservation en matière de déclaration, pour la majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur de ces cas d'inobservation sont relativement faibles, bien qu'ils soient importants sur le plan financier.

Notre défi

Nous éprouvons de la difficulté à inciter les particuliers contrevenants à divulguer toutes les déductions et tous les crédits qui ne font pas l'objet d'une déclaration par un tiers et à inciter les sociétés qui ont de l'impôt et des taxes à payer à le faire à temps.

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Les recettes fiscales financent presque tous les biens et services publics qui améliorent la qualité de vie des Canadiens. En tant que principal administrateur fiscal, l'ARC joue un rôle clé dans la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Le régime fiscal canadien s'appuie sur l'observation volontaire et l'autocotisation, ce qui, selon nous, est le moyen le plus économique d'administrer les impôts et les taxes. On s'attend à ce que les contribuables déterminent leurs propres responsabilités en vertu de la loi et versent ensuite le bon montant d'impôt ou de taxe, sans intervention de notre part. Cela signifie que les contribuables doivent :

- s'inscrire, s'il y a lieu, en vertu de la loi (par exemple, aux fins de la TPS);
- produire leurs déclarations à temps;
- déclarer des renseignements complets et exacts pour déterminer l'obligation fiscale;
- verser tous les montants lorsqu'ils sont dus.

L'inobservation constitue l'omission, pour quelque raison que ce soit, par les contribuables de s'acquitter de l'une ou l'autre de ces obligations.

Contribution des autres

Nous reconnaissons qu'un certain nombre de facteurs contribuent au résultat stratégique que nous cherchons à atteindre. Ces facteurs comprennent le soutien d'une assise législative solide qui inclut, par exemple, des dispositions qui obligent les employeurs à effectuer des retentions à la source et à verser les montants en question, et les entreprises à percevoir et à verser la TPS/TVH, et qui imposent des sanctions et des pénalités en cas d'inobservation. Les institutions financières nous aident en offrant des services pratiques et accessibles qui permettent aux particuliers et aux entreprises de recevoir et de déposer les remboursements, et de verser l'impôt et les taxes à temps. L'ARC collabore aussi étroitement avec la Gendarmerie royale du Canada, d'autres organismes d'application de la loi et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada afin de lutter contre le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et l'évasion fiscale ou de droits. Nos efforts en vue d'assurer l'observation

de la loi sont renforcés par notre vaste réseau de partenariats avec des organisations internationales comme l'Organisation de coopération et de développement économiques et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT).

Notre approche

Nous nous efforçons de réduire au minimum le fardeau lié à l'observation pour les contribuables en simplifiant les processus administratifs et en offrant un service de qualité. Si les particuliers et les entreprises, volontairement ou non, n'observent pas entièrement la loi, nous utilisons un large éventail de mécanismes dans le cadre de nos programmes de vérification et d'exécution afin de repérer, corriger et décourager l'inobservation et de protéger l'assiette fiscale du Canada.

Pour réussir à administrer les lois fiscales du Canada, il est essentiel que nous comprenions les attitudes et les comportements des contribuables. Nous reconnaissons que les attitudes des contribuables à l'égard de l'observation des lois fiscales sont sensibles à de nombreux facteurs, y compris la perception du public à l'égard du gouvernement, les sentiments des gens par rapport à l'équité du régime fiscal du Canada, les valeurs préconisées par la société, l'économie, la complexité croissante des questions fiscales et la capacité de payer de la population.

L'ARC surveille régulièrement l'environnement dans lequel elle fonctionne. Elle doit, entre autres, comprendre les tendances sociales et technologiques, ainsi que les changements dans les attentes, attitudes et comportements du public. Notre compréhension de ces attitudes et comportements nous aide à modéliser notre façon d'appliquer les lois fiscales du Canada au moyen de notre approche en trois volets en matière de service, d'exécution et de recours.

Le fondement de notre approche est l'utilisation de la gestion du risque pour cerner les menaces actuelles et nouvelles en matière d'observation à l'égard de l'assiette fiscale du Canada et de l'observation en général. Nous cherchons à atténuer les risques les plus élevés en matière d'observation en adoptant des tactiques qui permettent de traiter avec des parties précises de la population des contribuables ou des secteurs d'inobservation particuliers. Les activités que nous entreprenons pour assurer l'observation sont orientées par la recherche sur les tendances d'inobservation actuelles et nouvelles et les menaces éventuelles contre l'assiette fiscale. Cette recherche vient appuyer nos systèmes sophistiqués d'évaluation des risques qui examinent les caractéristiques des contribuables afin de détecter des secteurs d'inobservation possibles.

Notre approche quant à l'administration des lois fiscales du Canada joue un rôle clé dans le modelage du comportement des contribuables en matière d'observation. Selon nous, sans l'imposition des lois applicables, l'intervention de l'ARC et notre administration des lois fiscales, les niveaux d'observation fiscale au Canada seraient plus faibles.

Dans les sections suivantes, nous discutons de nos principaux résultats atteints au cours de 2007-2008 par rapport aux priorités précisées dans notre *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010*.

Notre approche : le service

Les gens considèrent plus facile de participer au régime fiscal du Canada lorsque le régime est accessible, que le service est rapide et que les renseignements fiscaux sont exacts. En revanche, cela encourage l'observation volontaire et aide à éviter l'inobservation involontaire chez les contribuables qui observent la loi. Nos initiatives d'amélioration des services visent à permettre aux Canadiens d'établir leur cotisation eux-mêmes et de produire leurs déclarations de revenus facilement.

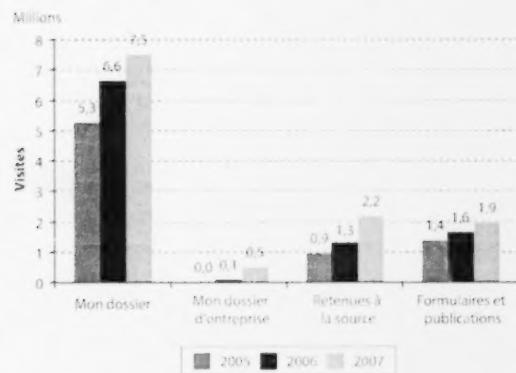
Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Améliorer la prestation de services aux Canadiens

Réalisation : En 2007-2008, nous avons lancé ce qui suit :

- d'autres options de libre-service électroniques et de nouveaux services dans notre canal Web;
- un cadre de mesure pour évaluer nos progrès envers la réduction du fardeau lié à l'observation pour les petites entreprises.

Pour améliorer la prestation de services, nous avons tiré parti de nos services électroniques (libre-service) afin d'accroître l'accessibilité aux renseignements fiscaux et la diffusion de ceux-ci. Au cours du dernier exercice, nous avons continué à maximiser notre utilisation de la technologie pour optimiser la prestation de services par une convergence des voies et pour accroître l'accessibilité aux renseignements fiscaux en améliorant nos produits et notre navigabilité sur le Web. Cela a encouragé un accès aux renseignements fiscaux dont ont besoin les contribuables pour s'acquitter de leurs obligations. La figure 1 illustre la tendance à la hausse quant au nombre de visites vers nos produits fiscaux sur le Web au cours des trois dernières années civiles. Il s'agit là d'une indication de notre succès relativement à la diffusion électronique de renseignements fiscaux. (Veuillez consulter la section AP1 à la page 39 et la section AP2 à la page 45 pour obtenir de plus amples renseignements sur nos activités dans ce secteur.)

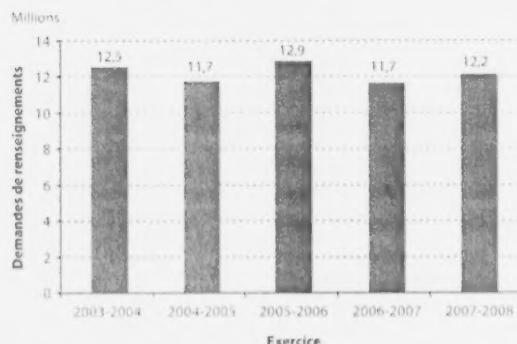
Figure 1 Visites vers les produits fiscaux sur le Web de l'ARC



Qualité des données : Bonne

Étant donné que les gens utilisent davantage nos services électroniques, notre expérience révèle que certains contribuables continuent de préférer un service assisté par un agent. En effet, le taux d'utilisation de ce service est demeuré relativement constant (voir la figure 2).

Figure 2 Demandes de renseignements assistées par un agent



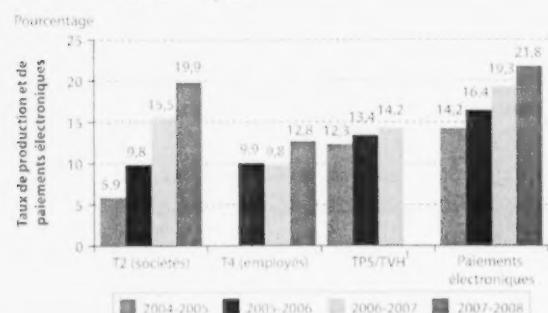
Qualité des données : Bonne

Au cours du dernier exercice, les questions relatives à l'accessibilité au service téléphonique ont entraîné une certaine insatisfaction chez les contribuables. Les appels téléphoniques que nous recevons ont trait de plus en plus à des comptes (maintenant à 80 %). Nos procédures de confidentialité font en sorte que les appels propres à un compte sont plus longs, entraînant ainsi une réduction du nombre d'appels auxquels chaque agent peut répondre. Les réaffectations internes en 2007-2008 nous ont permis d'accroître la capacité des agents, nous permettant ainsi de répondre à un plus grand nombre d'appels. Nous avons aussi constaté que nos objectifs actuels de 80 % relativement à l'accessibilité des demandeurs n'étaient pas suffisamment élevés pour satisfaire aux besoins des contribuables. Par conséquent, nos objectifs sont passés à 90 % pour le prochain exercice et nous surveillerons si les besoins des contribuables sont satisfaits.

Au cours du dernier exercice, nous avons également continué à encourager les contribuables à produire leurs déclarations de revenus par voie électronique. Parmi toutes les déclarations de revenus des particuliers produites, le pourcentage de contribuables qui produisent leurs déclarations par voie électronique est passé à 53,5 %. La figure 3 illustre la tendance du taux de production et de versement de

paiements par voie électronique par les autres segments de la population des contribuables.

Figure 3 Taux de production et de paiements électroniques



¹ Nous ne pouvons pas établir de rapport sur les taux de production électronique de la taxe sur les produits et services et de la taxe harmonisée (TPS-Tvh) pour 2007-2008, car les données complètes de notre système de TPS-Tvh ne sont pas disponibles.

Qualité des données : Bonne

À la fin de 2007-2008, 19,9 % de toutes les déclarations des sociétés produites ont été transmises par voie électronique. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration importante par rapport à 2006-2007, cela ne représente encore qu'un petit pourcentage de l'ensemble de la population des sociétés. Étant donné que l'Ontario, l'Alberta et le Québec exigent que les déclarations fédérales et provinciales soient produites séparément, on ne s'attend pas à ce que le taux de participation des sociétés aux services électroniques augmente considérablement avant 2009-2010, au moment où la déclaration de revenus des sociétés de l'Ontario sera harmonisée avec la déclaration de revenus fédérale. À ce moment-là, les sociétés de l'Ontario pourront produire une seule déclaration par voie électronique.

Réduire le fardeau lié à l'observation pour les petites entreprises

En mai 2007, le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises a publié son rapport final, qui renferme les recommandations approuvées par le ministre du Revenu national et notre commissaire. Le groupe d'action a été mis sur pied afin de veiller à ce que les politiques et pratiques administratives de l'ARC imposent le fardeau le moins lourd possible aux petites entreprises, tout en s'assurant que les exigences législatives et administratives sont satisfaites.

Le groupe d'action a cerné trois domaines d'intérêt particuliers :

- simplifier, améliorer et, le cas échéant, réduire la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC;
- améliorer la façon dont l'ARC communique avec les petites entreprises et choisir le meilleur moment pour le faire;
- adopter à l'ARC une approche systémique quant à la réduction du fardeau.

Le rapport a décrit plus de 60 mesures de suivi que nous avons convenu de mettre en oeuvre dans l'ensemble de l'ARC. Nous mettons davantage l'accent sur la réduction de ce fardeau dans nos plans stratégiques et nos principes de prestation de services et de transformation des activités. Ces mesures illustrent nos efforts visant l'adoption d'une approche systémique quant à la réduction du fardeau pour les petites entreprises, tout en veillant à ce que les petites entreprises nous fournissent encore les renseignements dont nous avons besoin pour confirmer qu'elles respectent leurs obligations fiscales. Au cours de 2007-2008, nous avons élaboré un cadre de mesure qui sera utilisé pour évaluer nos progrès dans ce secteur.

Selon nous, les niveaux d'observation volontaire sont très influencés par notre engagement envers un service de qualité et la réduction du fardeau administratif. Notre approche quant à la promotion de l'observation volontaire correspond à l'approche du gouvernement du Canada envers le service, et elle comprend nos travaux sur les normes de service axées sur la clientèle (voir à la page 89 l'exposé complet et une liste des résultats liés à nos normes de service au public pour 2007-2008).

Notre approche : l'exécution

Même si un service de qualité aide à promouvoir l'observation, il y aura toujours des cas où les particuliers et les entreprises, volontairement ou non, n'observeront pas entièrement la loi. Une grande partie de notre assurance envers l'atteinte de notre résultat stratégique se fonde sur notre système rigoureux de freins et de contrepoids, qui comprend des activités de prévention et de détection. Ces

activités intègrent un ensemble d'outils d'observation, tels que la visibilité, les vérifications, l'exécution et les mesures prévues à la loi, dans le but de protéger l'assiette fiscale du Canada contre les cas d'inobservation. Nous employons ces activités afin d'atteindre notre résultat escompté, soit que les cas d'inobservation soient repérés et que des mesures soient prises à leur égard.

Au cours du dernier exercice, l'ARC a continué de concentrer ses efforts sur l'inobservation qui menace d'éroder l'assiette fiscale du Canada, y compris les secteurs considérés comme les principaux secteurs prioritaires à risque dans notre examen de l'observation de 2004. Tel que cela est mentionné dans notre *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010*, ces secteurs sont la planification fiscale abusive, l'économie clandestine (EC), l'inobservation de la TPS/TVH à risque élevé, les non-déclarants et les non-inscrits, et l'observation relative aux versements (recouvrements).

Priorité dans notre *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010* : Faire face à des défis particuliers en matière d'observation.

Réalisation : En 2007-2008, nous avons :

- noté une diminution de près de 30 % du taux de participation à des abris fiscaux par le biais d'arrangements relatifs à des dons, soit l'objet des travaux liés à la planification fiscale abusive au cours de la dernière année;
- mis en commun des pratiques exemplaires relatives à l'économie clandestine avec nos partenaires internationaux;
- entrepris plusieurs projets pilotes concernant le risque élevé en situation d'observation liée à la TPS/TVH;
- entamé une étude dans le but de mieux comprendre la population des non-déclarants;
- entrepris des études clés sur la gestion des créances liées à la population des contribuables particuliers.

Repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration et prendre des mesures à leur égard

L'inobservation des obligations en matière de déclaration prend plusieurs formes, soit des erreurs et omissions involontaires à l'évasion fiscale délibérée. Les tactiques de repérage, de correction et de prévention des cas d'inobservation sont mises en oeuvre dans l'ensemble de l'ARC. Bien qu'il soit difficile de quantifier l'effet dissuasif réel de nos tactiques d'exécution, nos indicateurs stratégiques des comportements des contribuables (voir la page 24) nous portent à croire que notre approche envers l'exécution sert de moyen de dissuasion à l'endroit des personnes qui songent à l'inobservation.

Nos travaux quotidiens vont des procédures de vérification régulières (comme le rapprochement des renseignements de tiers au moment de traiter des déclarations) à des examens limités, en passant par des vérifications complètes. Dans les cas les plus graves, nous effectuons des enquêtes sur l'évasion fiscale et la fraude, ce qui peut mener à des amendes et à des peines d'emprisonnement.

Par exemple, en 2007-2008, nous avons mené le plus grand nombre de perquisitions jamais réalisées. Ces perquisitions découlent d'une participation présumée à la fraude concernant des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) fictifs, des investissements frauduleux et d'autres stratagèmes d'évasion fiscale. Plusieurs cas importants ont été renvoyés à des fins d'enquête criminelle.

D'autres résultats de ces activités sont présentés dans l'exposé sur les activités de programme 2 à 4 (à partir de la page 45).

Planification fiscale abusive

Nous reconnaissons que les contribuables ont le droit, selon les modalités de la loi, d'organiser leurs finances de façon à réduire leur dette fiscale et à recevoir toutes les prestations auxquelles ils ont droit. Toutefois, les arrangements fiscaux qui excèdent les limites des lois fiscales du Canada sont inacceptables. En luttant de façon proactive contre la planification fiscale abusive, nous arrêtons ces arrangements avant qu'ils ne posent une menace importante pour l'assiette fiscale du Canada.

Notre approche quant à la planification fiscale abusive est exhaustive. Plus important encore, nous cherchons à informer les contribuables en les renseignant sur la planification fiscale inacceptable. En 2007-2008, nous avons mis en oeuvre notre plan d'action relatif à la planification fiscale abusive et, entre autres, nous avons réalisé une réduction du taux de participation de près de 30 % à des arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux. Vous trouverez des détails concernant ce plan d'action à la section AP4 (à partir de la page 60).

Économie clandestine

L'économie clandestine est également un sujet de préoccupation important pour l'ARC. Nous nous engageons à lutter contre l'économie clandestine parce qu'elle érode l'assiette fiscale, ébranle la perception du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité de notre administration des lois fiscales du Canada et touche la compétitivité des entreprises qui observent la loi (voir à la page 62 l'exposé sur les activités particulières entreprises pour lutter contre l'économie clandestine au cours de 2007-2008).

Les données sur la production de déclarations ou l'inscription sont limitées en ce qui concerne les particuliers et les sociétés dont la totalité des activités relève de l'économie clandestine (EC). Par conséquent, cela fait en sorte que la détermination efficace et l'analyse du risque constituent pour nous un défi. À titre de mesures pour aborder cet enjeu, nous avons alloué des ressources substantielles aux projets de façon à déterminer et à aborder l'inobservation dans des secteurs particuliers participant à des activités d'EC. Les résultats de ces projets seront mesurés et analysés dans le but de déterminer si des stratégies d'observation particulières doivent être mises en oeuvre pour aborder l'inobservation.

Nous collaborons également avec des partenaires internationaux afin de mettre en commun des pratiques exemplaires. Par exemple, en 2007, nous avons tenu des réunions bilatérales avec *Her Majesty's Revenue and Customs* du Royaume Uni, *Australian Taxation Office* (ATO) de l'Australie, *Inland Revenue* de la Nouvelle-Zélande, et avons participé à titre d'invité international au *Cash Economy Advisory*

Group avec l'ATO. Ces réunions nous donnent l'occasion d'enrichir nos connaissances actuelles et de déterminer de nouveaux secteurs d'activité dans l'économie clandestine et des façons de les aborder.

Observation en matière de TPS/TVH

Notre stratégie d'observation en matière de TPS/TVH vise à prévenir les remboursements inappropriés et à créer un environnement législatif et administratif afin de réduire les occasions systémiques de fraude. Plus précisément, il s'agit d'améliorer nos activités d'exécution et notre capacité à identifier les inscrits à risque élevé et à repérer les demandes de remboursement faites avant le versement des crédits. Au moment de discuter des remboursements d'impôt, nous tenons également compte de toute répercussion possible liée aux remboursements de TPS/TVH, et vice versa.

Au cours de la dernière année, nous avons mené plusieurs projets pilotes précis visant à révéler les cas d'inobservation en ce qui concerne le versement de la TPS/TVH et la demande de remboursement des trop-payés. Voici nos constatations :

- on a découvert des entités fictives qui s'étaient inscrites uniquement pour réclamer des remboursements de la TPS;
- le risque de trop-payés de TPS/TVH était élevé dans certains comptes de non-résidents.

Nous utiliserons ces constatations pour améliorer et mettre au point nos critères d'évaluation des risques afin de mieux cibler les secteurs à risque élevé de fraude liée à la TPS/TVH dans les années à venir et, dans la mesure du possible, d'accroître notre présence de vérification.

Non-déclarants et non-inscrits

La déclaration de revenus constitue le fondement de l'établissement de la dette fiscale d'un contribuable. En outre, l'inscription aux fins de la TPS/TVH sert à s'assurer que le bon montant de TPS/TVH est perçu et versé.

Pour améliorer la façon dont nous décelons les cas d'inobservation en matière de production et d'inscription, nous étudions la population non déclarante dans les buts de déterminer les tendances

de la non-production; d'effectuer une analyse comparative de nos résultats afin d'évaluer plus précisément l'incidence sur l'observation à l'avenir et d'améliorer notre évaluation systématique des risques, améliorant ainsi notre processus de sélection des dossiers.

Prendre des mesures à l'égard des cas d'inobservation en matière de versement

Dès que la responsabilité du contribuable a été établie, elle devient une dette si le paiement n'est pas effectué à la date indiquée. Si la cotisation (ou la nouvelle cotisation) n'est pas contestée par le contribuable, nous recueillons la cotisation imposée, en plus de toute pénalité et intérêts. Dans certains cas, lorsque la loi le permet, des parties de la cotisation contestée doivent aussi être recouvrées ou garanties.

Nous recueillons la nouvelle dette fiscale après avoir évalué le risque que ces comptes représentent en terme de risque de perte et établi les mesures appropriées à prendre afin de protéger les intérêts de la Couronne. Nos processus et activités résultants, qui visent à recueillir les impôts en souffrance, sont décrits à AP3 (voir page 53).

Au cours des dernières années, notre attention a commencé à passer de la gestion des cas de recouvrement à la gestion de la dette ou des comptes débiteurs. Cela a compris le développement d'une capacité de recherche et d'analyse améliorée afin de nous aider à, entre autres, améliorer notre compréhension de la source et de la disposition de la dette fiscale personnelle. Bien que le nombre de contrevenants est demeuré assez stable, il y a eu une hausse soutenue et importante dans la valeur monétaire de l'impôt à payer suite à l'évaluation des déclarations de ces particuliers. Cela a eu des répercussions importantes sur l'impôt exigible.

Les facteurs qui contribuent à l'augmentation de la dette fiscale sont nombreux et complexes. Nous croyons que le renforcement de nos capacités analytiques et de recherche en matière d'observation, lesquelles sont à l'étape embryonnaire, permettront

d'améliorer notre compréhension des facteurs qui ont une influence sur le comportement des contribuables. En retour, cette compréhension permettra de contribuer à l'élaboration des stratégies futures que nous entreprendrons pour gérer notre dette fiscale. On s'attend à ce que notre plate-forme de la technologie de l'intégration du recouvrement des recettes (IRC) joue un rôle clé à mesure que nous mettons en oeuvre ces stratégies.

Notre approche : le recours

L'ARC s'engage à administrer un régime fiscal qui est juste et équitable. Par conséquent, lorsque des contribuables s'opposent à notre décision, nous leur offrons des possibilités de recours. L'accessibilité d'un tel processus de règlement des différends est essentielle en vue de conserver la confiance des contribuables à l'égard de l'intégrité du régime fiscal du Canada. Nous fournissons aux contribuables des voies de règlement lorsqu'un désaccord survient concernant leur dette fiscale ou lorsqu'ils ont une plainte concernant notre service.

De plus, les dispositions d'allègement pour les contribuables imposées par la loi ont, dans certains cas, permis à l'ARC d'être plus souple et de mieux répondre à la situation des contribuables lorsqu'il serait déraisonnable ou injuste de les pénaliser. Nous avons pour but de nous assurer que tous les contribuables ont accès à des recours rapides et impartiaux, tel que cela est mentionné à la section sur notre activité de programme des Appels (voir la section AP5 à la page 67).

Le 28 mai 2007, le ministre du Revenu national a annoncé deux nouvelles initiatives relatives au processus de recours, soit la Charte des droits du contribuable et l'ombudsman des contribuables. Nous profitons de toutes les occasions pour informer les contribuables de leurs droits, et nous nous engageons à répondre dans les plus brefs délais aux demandes de renseignements du bureau de l'ombudsman des contribuables.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Améliorer la confiance à l'égard de l'administration fiscale du Canada en adoptant officiellement le processus de règlement des plaintes liées au service.

Réalisation : En 2007-2008, nous avons mis sur pied le programme Plaintes liées au service de l'ARC employant un nouveau processus horizontal pour suivre et gérer les plaintes liées au service.

Notre initiative Plaintes liées au service a commencé à nous aider à cerner des problèmes et à proposer des solutions, tout en respectant les huit droits liés au service énoncés dans la Charte des droits du contribuable.

Nous estimons que de telles améliorations au régime de recours fiscal du Canada augmentent la confiance des contribuables envers l'administration fiscale par l'ARC et améliorent notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada, un avantage pour tous les Canadiens.

Initiative de communication en matière d'observation

L'utilisation des communications comme outil d'observation est un élément central de l'approche globale de l'ARC envers l'observation, laquelle, nous croyons, joue un rôle important dans la promotion d'un comportement positif en matière d'observation et le découragement de l'inobservation.

Pour les Canadiens qui se conforment à la loi, une communication au sujet des mesures que prend l'ARC pour lutter contre la tricherie fiscale leur donne l'assurance que l'ARC prend la tricherie fiscale au sérieux. Pour les Canadiens qui envisagent ne pas se conformer ou qui ne se conforment pas à la loi, la visibilité de nos activités et résultats liés à l'observation et à l'exécution peut servir de moyen de dissuasion et les amener à réexaminer leur perception du risque associé à la tricherie. Nous devons également fournir aux contribuables les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les risques et les conséquences de l'inobservation.

En 2007-2008, nous avons mené certaines recherches qualitatives, y compris des sondages auprès de groupes cibles de salariés et de propriétaires de

petites entreprises au sujet de leur attitude envers l'observation fiscale et la mesure dans laquelle leur attitude pourrait être influencée par ce que nous faisons ou ne faisons pas par rapport aux communications sur l'observation. Selon nos constatations, notre initiative de communication en matière d'observation se déroule comme prévu. La publication des résultats sur l'inobservation peut servir de moyen de dissuasion aux particuliers qui envisagent l'inobservation. Les communications sur l'observation, en général, peuvent influencer les perceptions d'une administration fiscale ouverte et transparente et fournir la preuve d'un régime fiscal qui est engagé et efficace dans la lutte contre la tricherie fiscale.

Un plus grand nombre d'activités de communication en matière d'observation a été entrepris en 2007-2008. Par exemple, l'ARC a, pour la première fois, participé au Mois de sensibilisation à la fraude, parrainé par le Bureau de la concurrence, une série de communiqués de presse sur les « données volumétriques » relatives à l'observation a été lancée et plusieurs Alertes fiscales ont été diffusées. En particulier, en août 2007, une nouvelle Alerta fiscale a été diffusée au sujet des arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux. L'Alerta était rédigée de manière à avertir les donateurs que l'ARC vérifie tous les arrangements relatifs à des dons utilisés comme abris fiscaux et que, à ce jour, aucun abri fiscal ayant fait l'objet d'une vérification n'a été accepté par l'ARC. Pour tenter de réduire le nombre de participants à ces abris fiscaux, nous avons inclus une copie de l'Alerta fiscale nouvellement diffusée dans un envoi postal à 65 000 donateurs dont les dons faisaient à ce moment-là l'objet d'un examen par l'ARC. De plus, deux des Alertes fiscales de l'ARC ont été traduites dans des langues autres que les deux langues officielles.

Nous estimons que nos communications en matière d'observation qui sont ciblées, soutenues et à temps fournissent aux Canadiens des renseignements sur les risques et les conséquences de l'inobservation. Elles aident les Canadiens à comprendre que l'ARC prend effectivement des mesures concrètes pour protéger l'assiette fiscale et, à la limite, influence les perceptions et les comportements des contribuables à l'égard de l'observation.

Les mesures de notre résultat stratégique

Nous utilisons les mesures de notre résultat stratégique pour évaluer le comportement des contribuables canadiens en matière d'observation. À l'aide de données de sources internes et externes comme données de référence de l'information sur l'observation, nous regroupons ces indicateurs en quatre grandes catégories d'obligations des contribuables, ce qui nous aide à mesurer et à évaluer nos résultats par rapport au résultat stratégique des Services fiscaux.

- Les indicateurs de l'observation en matière d'inscription estiment le pourcentage des entreprises canadiennes qui se sont inscrites conformément à la loi dans le but de percevoir la TPS/TVH.
- Les indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration estiment le pourcentage de la population canadienne qui produit ses déclarations à temps.

- Les indicateurs de l'observation en matière de déclaration contribuent à notre évaluation de la mesure selon laquelle les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts.
- Les indicateurs de l'observation en matière de versement estiment le pourcentage des contribuables qui ont payé leurs impôts exigibles à temps.

Pour faciliter une analyse approfondie du comportement en matière d'observation, nous divisons la population des contribuables canadiens dans les segments suivants : particuliers, travailleurs indépendants, sociétés, inscrits aux fins de la TPS/TVH et employeurs. Sont également compris les macro-indicateurs que nous utilisons pour évaluer les tendances de l'observation en matière de déclaration.

Les mesures de notre résultat stratégique font actuellement l'objet d'un examen afin d'améliorer notre capacité de rendre compte en fonction de notre résultat stratégique.

Nos mesures du résultat stratégique des Services fiscaux

Notre mesure : Observation en matière d'inscription – Taux d'inscription à la TPS/TVH

Notre indicateur	Objectif actuel	Évaluation du rendement				Qualité des données	
		2007-2008		S.O.		S.O.	
		2006-2007	Atteint	Atteint		Bonne	Evaluation
Entreprises canadiennes inscrites aux fins de la TPS/TVH	90 %	86,6 %	88,8 %	89,5 %	93,0 %	n.d.	S.O.
		✓ Atteint	☒ En grande partie atteint	✗ Non atteint			
		n.d.	Non disponible	S.O.	Sans objet		

L'inscription est la première étape que les entreprises canadiennes doivent franchir pour se conformer à leurs obligations fiscales. Nous ne pouvons fournir d'estimation en matière d'observation d'inscription concernant la TPS/TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS/TVH ne sont pas disponibles. Par conséquent, nous ne pouvons pas faire l'évaluation de nos réalisations dans ce domaine. Cependant, les données conjoncturelles des quelques dernières années nous permettent

d'avoir un niveau suffisant de confiance pour conclure que l'assiette des revenus du Canada n'est pas menacée par les entreprises canadiennes qui ne sont pas inscrites, tel qu'il est exigé; aux fins de la TPS/TVH. Cette tendance, associée avec les résultats de notre secteur des Non-inscrits¹ (dont il est question à

1. Notre secteur des non-inscrits cherche à s'assurer que toutes les entreprises qui sont légalement tenues de s'inscrire aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations.

la section AP3, à la page 56), nous assure que le taux d'observation en matière d'inscription des entreprises canadiennes demeure élevé.

Notre mesure : Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps sans intervention directe de l'ARC

Nos indicateurs	Objectif actuel	2007-2008				Évaluation du rendement		Qualité des données
		2006-2007		Atteint		Bonne		
		Atteint	Atteint	Bonne	Evaluation			
Particuliers qui ont produit une déclaration à temps	90 %	92,6 %	92,6 %	92,8 %	93,0 %	92,5 %	✓	
Sociétés – entreprises constituées en personne morale imposables qui ont produit leurs déclarations à temps	90 %	87,1 %	86,0 %	86,4 % ¹	86,4 %	85,8 %	✗	
Entreprises qui ont produit leurs déclarations de TPS/TVH à temps	90 %	92,0 %	92,6 %	91,8 %	91,4 %	n.d.	S.O.	
Employeurs qui ont produit leurs déclarations T4 à temps	90 %	96,5 %	94,5 %	94,5 %	96,0 %	95,5 %	✓	

¹ Les taux de production ont été recalculés.

✓ Atteint	☒ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d.	Non disponible	S.O.
		Sans objet

Les particuliers comprennent toutes les personnes qui produisent ou doivent produire une déclaration de revenus et de prestations des particuliers T1. En comparant nos données avec celles du recensement de Statistique Canada, nous estimons que le taux d'observation en matière de production pour la population canadienne âgée de 18 ans ou plus s'élevait à 92,5 % en 2007-2008, ce qui a dépassé notre objectif fixé à 90 %.

Ces données nous fournissent l'assurance qu'il existe un niveau élevé d'observation volontaire de la part des particuliers en ce qui concerne la production de leurs déclarations de revenus.

Notre indicateur actuel de l'observation en matière de production de déclaration des particuliers mesure le taux de participation des Canadiens âgés de 18 ans ou

plus, peu importe qu'ils aient ou non un revenu imposable.

Dans le cas des sociétés, notre taux d'observation s'applique uniquement à celles qui sont imposables, c'est-à-dire les sociétés qui ont produit une déclaration de revenus des sociétés T2 indiquant un montant d'impôt total à payer supérieur à zéro. L'incidence d'une production opportune chez les sociétés imposables s'élève à 85,8 %, un taux qui demeure, tout comme dans les exercices précédents, en deçà de notre objectif de 90 %. Le reste des sociétés ont produit leurs déclarations après la date limite, soit volontairement ou en raison des efforts de notre secteur des non-déclarants (voir la section AP3 à la page 53).

Les mesures de notre résultat stratégique

Nous utilisons les mesures de notre résultat stratégique pour évaluer le comportement des contribuables canadiens en matière d'observation. À l'aide de données de sources internes et externes comme données de référence de l'information sur l'observation, nous regroupons ces indicateurs en quatre grandes catégories d'obligations des contribuables, ce qui nous aide à mesurer et à évaluer nos résultats par rapport au résultat stratégique des Services fiscaux.

- Les indicateurs de l'observation en matière d'inscription estiment le pourcentage des entreprises canadiennes qui se sont inscrites conformément à la loi dans le but de percevoir la TPS TVH.
- Les indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration estiment le pourcentage de la population canadienne qui produit ses déclarations à temps.

- Les indicateurs de l'observation en matière de déclaration contribuent à notre évaluation de la mesure selon laquelle les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts.
- Les indicateurs de l'observation en matière de versement estiment le pourcentage des contribuables qui ont payé leurs impôts exigibles à temps.

Pour faciliter une analyse approfondie du comportement en matière d'observation, nous divisons la population des contribuables canadiens dans les segments suivants : particuliers, travailleurs indépendants, sociétés, inscrits aux fins de la TPS/TVH et employeurs. Sont également compris les macro-indicateurs que nous utilisons pour évaluer les tendances de l'observation en matière de déclaration.

Les mesures de notre résultat stratégique font actuellement l'objet d'un examen afin d'améliorer notre capacité de rendre compte en fonction de notre résultat stratégique.

Nos mesures du résultat stratégique des Services fiscaux

Notre mesure : Observabilité en matière d'inscription – Taux d'inscription à la TPS/TVH

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2007-2008		2006-2007		S.O.		S.O.	
			2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Atteint	Bonne		
			Evaluation							
taux d'inscription canadienne des entreprises non inscrites aux fins de la TPS/TVH	90%	98.8%	98.9%	99.0%	99.1%	99.1%	Atteint	Bonne		
			✓	✓	✓	✓	✓	✓		
							✗			

L'inscription est la première étape que les entreprises canadiennes doivent franchir pour se conformer à leurs obligations fiscales. Nous ne pouvons fournir d'estimation en matière d'observation d'inscription concernant la TPS TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS TVH ne sont pas disponibles. Par conséquent, nous ne pouvons pas faire l'évaluation de nos réalisations dans ce domaine. Cependant, les données conjoncturelles des quelques dernières années nous permettent

d'avoir un niveau suffisant de confiance pour conclure que l'assiette des revenus du Canada n'est pas menacée par les entreprises canadiennes qui ne sont pas inscrites, tel qu'il est exigé, aux fins de la TPS TVH. Cette tendance, associée avec les résultats de notre secteur des Non-inscrits¹ (dont il est question à

1. Notre secteur des non-inscrits cherche à s'assurer que toutes les entreprises qui sont légalement tenues de s'inscrire aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations.

la section AP5, à la page 56), nous assuré que le taux d'observation en matière d'inscription des entreprises canadiennes demeure élevé.

Notre mesure : Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps sans intervention directe de l'ARC

Nos indicateurs	Objectif actuel	Evaluation du rendement					Qualité des données	
		2007-2008		Atteint		Bonne		
		2006-2007	Atteint	Atteint	Atteint	Bonne		
Taux d'observation pour les particuliers de 18 ans et plus (taux à temps)	90 %	92,5 %	✓	✓	✓	✓	✓	
Taux d'observation pour les particuliers de 18 ans et plus (taux à temps) (taux imposable)	90 %	87,1 %	✓	✓	✓	✓	✓	
Taux d'observation pour les particuliers de 18 ans et plus (taux à temps) (taux imposable) (taux imposable)	90 %	92,1 %	✓	✓	✓	✓	✓	
Taux d'observation pour les particuliers de 18 ans et plus (taux à temps) (taux imposable) (taux imposable)	90 %	96,5 %	✓	✓	✓	✓	✓	
Total			✓	✓	✓	✓	✓	

Les particuliers comprennent toutes les personnes qui produisent ou doivent produire une déclaration de revenus et de prestations des particuliers T1. En comparant nos données avec celles du recensement de Statistique Canada, nous estimons que le taux d'observation en matière de production pour la population canadienne âgée de 18 ans ou plus s'élevait à 92,5 % en 2007-2008, ce qui a dépassé notre objectif fixé à 90 %.

Ces données nous fournissent l'assurance qu'il existe un niveau élevé d'observation volontaire de la part des particuliers en ce qui concerne la production de leurs déclarations de revenus.

Notre indicateur actuel de l'observation en matière de production de déclaration des particuliers mesure le taux de participation des Canadiens âgés de 18 ans ou

plus, peu importe qu'ils aient ou non un revenu imposable.

Dans le cas des sociétés, notre taux d'observation s'applique uniquement à celles qui sont imposables, c'est-à-dire les sociétés qui ont produit une déclaration de revenus des sociétés T2 indiquant un montant d'impôt total à payer supérieur à zéro. L'incidence d'une production opportune chez les sociétés imposables s'élève à 85,8 %, un taux qui demeure tout comme dans les exercices précédents, en deçà de notre objectif de 90 %. Le reste des sociétés ont produit leurs déclarations après la date limite, soit volontairement ou en raison des efforts de notre secteur des non-déclarants (voir la section AP5 à la page 53).

Nous ne pouvons fournir des renseignements sur l'observation en matière de production de déclaration concernant la TPS/TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS-TVH ne sont pas disponibles.

Les employeurs, comprenant les particuliers, les sociétés et les organismes de bienfaisance, sont tenus par la loi de retenir, de verser et de déclarer l'impôt sur le revenu fédéral et provincial, les cotisations au

Régime de pensions du Canada (RPC) et d'assurance-emploi (AE) ainsi que les avantages financés par l'employeur. Au cours de 2007-2008, 95,5 % des employeurs qui ont produit leurs déclarations T4 l'ont fait à temps, tout comme l'année précédente.

Notre examen des mesures de notre résultat stratégique peut donner lieu à des améliorations de nos indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration.

Nous ne pouvons fournir des renseignements sur l'observation en matière de production de déclaration concernant la TPS/TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS/TVH ne sont pas disponibles.

Les employeurs, comprenant les particuliers, les sociétés et les organismes de bienfaisance, sont tenus par la loi de retenir, de verser et de déclarer l'impôt sur le revenu fédéral et provincial, les cotisations au

Régime de pensions du Canada (RPC) et d'assurance-emploi (AE) ainsi que les avantages financés par l'employeur. Au cours de 2007-2008, 95,5 % des employeurs qui ont produit leurs déclarations T4 l'ont fait à temps, tout comme l'année précédente.

Notre examen des mesures de notre résultat stratégique peut donner lieu à des améliorations de nos indicateurs de l'observation en matière de production de déclaration.

Notre mesure : Observation en matière de déclaration

Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2007-2008		Atteint		Évaluation du rendement	Qualité des données		
		2006-2007		Atteint					
		2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008				
Tendance de la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	Oui	✓			
Tendance de la croissance de la perception de la TPS nette par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	Oui	✓			
Tendance de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par l'ARC par rapport aux bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	Oui	✓			
Tendance du revenu net déclaré à l'ARC par des entreprises non constituées en personne morale par rapport au revenu net des entreprises non constituées en personne morale selon les estimations des comptes nationaux par Statistique Canada	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	Oui	✓			
Estimations du taux d'inobservation									
Principaux crédits d'impôt et déductions non soumis à une déclaration par des tiers – particuliers ²	Tendance à la baisse	13,9 %	15,5 %	14,7 %	14,8 %	✗			
Vérifications aléatoires – Petites et moyennes entreprises déclarantes non constituées en personne morale ³	Tendance à la baisse	S.O.	S.O.	S.O.	14,6 %	S.O.			

¹ Nos évaluations de certains indicateurs s'appuient sur les dernières données disponibles.

² Il faut noter que cette inobservation provient d'un segment relativement petit de la population des contribuables particuliers.

³ Notre Programme de vérification aléatoire sélectionne, par intervalles pluriannuels, des échantillons aléatoires de dossiers fiscaux de différents segments de la population des PME. Les exercices pour lesquels ces résultats sont déclarés sont présentés. Les taux du présent tableau visent l'inobservation de plus de 5 000 \$ en impôt net fédéral. Les entreprises déclarantes non constituées en personne morale comprennent l'agriculture, les professions libérales, les entreprises, la pêche et les grandes locations (> 125 000 \$).

- | | | |
|-----------|----------------------------|---------------|
| ✓ Atteint | ☒ En grande partie atteint | ✗ Non atteint |
| n.d. | Non disponible | S.O. |
| | | Sans objet |

Nos macro-indicateurs (voir la page 28) indiquent que la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC se profile bien par rapport à celui que Statistique Canada estime. Cela nous porte à croire que les Canadiens déclarent exactement à l'ARC les changements au revenu personnel. De plus, les recettes nettes de TPS/TVH se profilent bien avec les ventes au détail et les dépenses personnelles en biens et services, ce qui indique que la majorité des entreprises canadiennes déclarent et versent à l'ARC la TPS/TVH qu'elles ont perçue (voir la figure 4 et la figure 5).

Dans le même ordre d'idées, la croissance de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par l'ARC se profile bien par rapport à la croissance des bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada (voir la figure 6), et la croissance du revenu net déclaré à l'ARC par les entreprises non constituées en personne morale se profile bien par rapport à la croissance du revenu net des entreprises non constituées en personne morale issu des estimations des comptes nationaux (voir la figure 7).

Même si nos macro-indicateurs nous donnent l'assurance que, en règle générale, les contribuables respectent leurs obligations, nous menons des études et des examens variés afin de déceler les secteurs où l'inobservation des obligations en matière de déclaration peut être en formation ou à la hausse. Par exemple, nous continuons de mener un programme d'échantillonnage aléatoire annuel afin d'estimer le taux d'inobservation pour les particuliers en ce qui concerne les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers. Notre échantillonnage pour 2007-2008 a estimé ce taux d'inobservation pour les particuliers à 14,8 %, soit une proportion semblable à celle du dernier exercice.

Nos indicateurs de l'observation en matière de déclaration mettent l'accent sur les petites entreprises parce que nos systèmes d'évaluation des risques révèlent que l'inobservation est plus courante chez les travailleurs indépendants et dans les entreprises que chez les salariés particuliers. Cela s'explique par le fait que les retenues des salariés sont habituellement retenues à la source par les employeurs, qui nous les remettent. De plus, nous examinons les grandes entreprises (celles dont le revenu brut s'élève à

250 millions de dollars ou plus) tous les deux ans, et parmi celles qui sont sélectionnées à des fins de vérification, nous vérifions les années en cours et antérieures².

La majorité des entreprises qui font l'objet d'une vérification en vertu des programmes de vérification des petites et moyennes entreprises (PME) sont sélectionnées en fonction du risque. Cependant, notre Programme de vérification aléatoire (PVA) sélectionne un échantillon aléatoire de PME à des fins de vérification dans le but d'estimer un taux d'observation fiable. Différents segments de la population des PME sont sélectionnés chaque année³. Cette approche nous permet d'obtenir des estimations exactes de l'observation en matière de déclaration, ce qui permet la surveillance des tendances en matière d'observation dans le temps et la validation et l'amélioration des critères du risque utilisés dans notre système d'évaluation des risques (voir la page 60).

Au cours du dernier exercice, le PVA a examiné le segment des entreprises non constituées en personne morale de la population des PME. Le taux estimatif d'inobservation importante en matière de déclaration de ce segment (c.-à-d. 5 000 \$ ou plus en impôt fédéral à payer) s'élevait à 14,6 % (voir la page 26). Il s'agit de la première année où ce segment particulier fait l'objet d'un examen depuis la mise en oeuvre du PVA. À ce titre, ce taux estimatif d'inobservation en matière de déclaration servira de référence en fonction de laquelle les examens de ce segment particulier seront évalués à l'avenir.

Au cours des quelques dernières années, le PVA a estimé le taux d'inobservation en matière de déclaration dans d'autres segments de la population des PME et, selon les résultats, il existe des niveaux relativement faibles d'inobservation⁴. Nous croyons

2. En 2006-2007, une vérification interne du secteur des grandes entreprises a été menée afin de déterminer si le secteur de la Vérification des grandes entreprises était efficacement géré et appuyé. La vérification a permis de conclure que ce secteur avait adopté une approche saine étant donné que toutes les déclarations des grandes entreprises faisaient l'objet d'un examen et qu'une série complète et précise de communiqués fournissaient une orientation aux vérificateurs.
3. Les données relatives aux taux d'inobservation sont disponibles uniquement par intervalles pluriannuels selon notre plan de recherche du PVA.

que, une fois regroupés, ces résultats viennent appuyer notre évaluation selon laquelle, dans l'ensemble, l'inobservation quant aux exigences en matière de déclaration se trouve à des niveaux relativement bas.

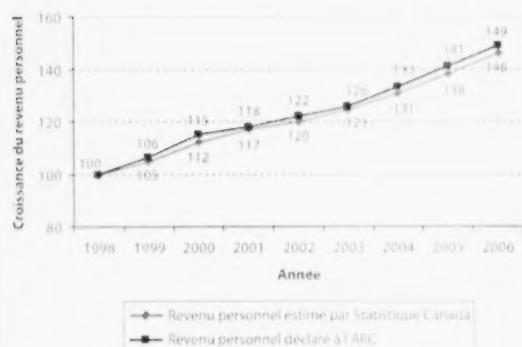
4. Les PME qui perçoivent la TPS/TVH (les taux d'inobservation estimatifs de référence sont de 12,3 % en 2004-2005 et de 9,1 % en 2006-2007 en ce qui concerne l'impôt net fédéral supérieur à 5 000 \$). Les travailleurs indépendants (le taux d'inobservation estimatif de référence est de 8,6 % en 2001-2002 en ce qui concerne l'impôt net fédéral supérieur à 5 000 \$). Les PME (le taux d'inobservation estimatif de référence est de 8,5 % en 2003-2004 en ce qui concerne l'impôt net fédéral supérieur à 5 000 \$).

Valeur monétaire des cas d'inobservation repérés

Bien que les résultats par rapport à nos mesures du résultat stratégique constituent l'évidence même que l'inobservation se trouve généralement à des niveaux relativement faibles, les résultats de nos activités de programme indiquent que cette inobservation est, somme toute, importante sur le plan financier. Veuillez consulter AP2, AP3 et AP4 (commençant à la page 45) pour des renseignements supplémentaires sur la valeur monétaire des cas d'inobservation cernés.

Nos macro-indicateurs

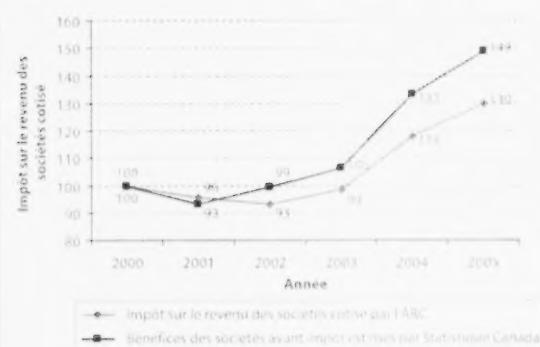
Figure 4 Croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada (1998 = 100)



* Les chiffres pour les années 2003 et 2004 ont été recalculés suivant l'amélioration des données.

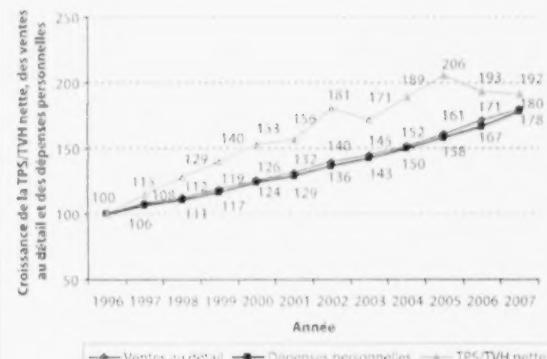
Qualité des données : Bonne

Figure 6 Comparaison de l'impôt sur le revenu des sociétés cotisé par l'ARC par rapport aux bénéfices des sociétés avant impôt estimés par Statistique Canada (2000 = 100)



Qualité des données : Bonne

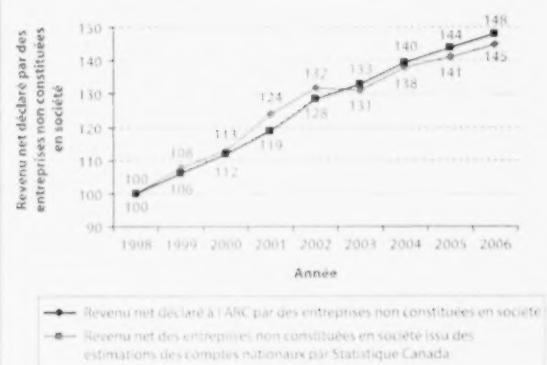
Figure 5 Croissance de la perception de la TPS/TVH nette par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles (1996 = 100)



* Les chiffres pour les années 2001 et 2002 ont été recalculés suivant l'amélioration des données.

Qualité des données : Bonne

Figure 7 Comparaison du revenu net déclaré à l'ARC par des entreprises non constituées en personne morale par rapport au revenu net des entreprises non constituées en personne morale selon les estimations des comptes nationaux par Statistique Canada (1998 = 100)



Qualité des données : Bonne

Nos mesures de l'observation en matière de versement présentent le degré selon lequel les différents segments de contribuables ont versé toutes les taxes et tous les impôts fixés par autocotisation à la date limite de paiement ou avant. Lorsque les sommes dues n'étaient pas versées à temps, nous avons entrepris une série de mesures afin d'obtenir les paiements (voir la page 54 pour plus de détails).

Nous estimons que 93,2 % des particuliers ayant des montants à verser ont payé le montant complet de l'impôt exigible à temps en 2007-2008. Cette estimation de l'observation en matière de versement dépasse notre objectif de 90 %. Cette estimation comprend les particuliers dont l'impôt était retenu à la source par leur employeur.

Le pourcentage estimé de l'impôt versé à temps par les sociétés imposables en 2007-2008 s'élevait à 84,9 %.

Les entreprises contribuent aussi de façon importante au niveau d'observation en matière de versement en ce qui concerne leur perception et leur versement de la TPS/Tvh. Notre capacité à évaluer le niveau d'observation en matière de versement continue d'être restreinte en raison des limites de notre système de la TPS/Tvh (voir la page 45). Puisque de nouvelles versions entraînent une fonctionnalité améliorée du système de la TPS/Tvh romanisé, nous aurons de meilleures données et une capacité accrue d'analyse de l'observation. Toutefois, la tendance à la hausse quant au nombre d'entreprises inscrites, jumelée à notre macro-indicateur qui indique que les recettes nettes de la TPS/Tvh se profilent bien par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles

Notre mesure : Observation en matière de versement – Taux des paiements à temps sans intervention directe de l'ARC

Nos indicateurs	Objectif actuel	Evaluation du rendement				Qualité des données	
		2007-2008		Non atteint		Bonne	
		2006-2007	Non atteint	Bonne			
Particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	94,3 %	93,2 %	93,1 %	94,3 %	93,2 %	✓
Sociétés imposables qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	91,0 %	90,7 %	88,7 %	85,4 %	84,9 %	✗
Entreprises qui ont perçu la TPS/TVH ¹	S.O.	2,6 millions ont perçu 44 milliards de dollars	2,7 millions ont perçu 47 milliards de dollars	2,8 millions ont perçu 52 milliards de dollars	3 millions ont perçu 50 milliards de dollars	n.d.	S.O.
Employeurs qui ont acheminé des retenues à la source à temps pour le compte de leurs employés	90 %	90,5 %	89,2 %	88,7 %	87,7 %	89,2 %	✗
Tendance du ratio de la dette fiscale en souffrance par rapport aux recettes brutes en espèces	S.O.	5,54 %	5,43 %	5,62 %	5,79 %	6,23 %	S.O.

Les entreprises qui ont leur siège social au Québec s'inscrivent auprès du ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS pour le compte de l'ARC et verse à celle-ci le montant net à payer.

✓ Atteint

☒ En grande partie atteint

✗ Non atteint

n.d. Non disponible

S.O. Sans objet

Nos mesures de l'observation en matière de versement présentent le degré selon lequel les différents segments de contribuables ont versé toutes les taxes et tous les impôts fixés par autocotisation à la date limite de paiement ou avant. Lorsque les sommes dues n'étaient pas versées à temps, nous avons entrepris une série de mesures afin d'obtenir les paiements (voir la page 54 pour plus de détails).

Nous estimons que 93,2 % des particuliers ayant des montants à verser ont payé le montant complet de l'impôt exigible à temps en 2007-2008. Cette estimation de l'observation en matière de versement dépasse notre objectif de 90 %. Cette estimation comprend les particuliers dont l'impôt était retenu à la source par leur employeur.

Le pourcentage estimé de l'impôt versé à temps par les sociétés imposables en 2007-2008 s'élevait à 84,9 %.

Les entreprises contribuent aussi de façon importante au niveau d'observation en matière de versement en ce qui concerne leur perception et leur versement de la TPS/TVH. Notre capacité à évaluer le niveau d'observation en matière de versement continue d'être restreinte en raison des limites de notre système de la TPS/TVH (voir la page 45). Puisque de nouvelles versions entraînent une fonctionnalité améliorée du système de la TPS/TVH remanié, nous aurons de meilleures données et une capacité accrue d'analyse de l'observation. Toutefois, la tendance à la hausse quant au nombre d'entreprises inscrites, jumelée à notre macro-indicateur qui indique que les recettes nettes de la TPS/TVH se profilent bien par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles

en biens et services (voir la figure 5), donne l'assurance que la majorité des entreprises versent la TPS/Tvh conformément à la loi.

Au cours des derniers exercices, les taux d'observation en matière de versement par les employeurs indiquent une tendance vers le versement moins rapide des retenues à la source à l'ARC. En 2007-2008, quelque 89,2 % des employeurs ont effectué leurs versements à temps. Voilà une amélioration en ce qui a trait au taux de versement par l'employeur au cours des trois dernières années d'imposition, bien qu'il soit encore légèrement inférieur à notre objectif visé, soit 90 %.

Même si nous ne fixons pas d'objectif pour le ratio de la dette fiscale par rapport aux recettes brutes, il s'agit d'un indicateur utile de la tendance.

En général, les recettes continuent d'augmenter d'un exercice à l'autre (voir États financiers). Même s'il reste place à l'amélioration en ce qui concerne l'observation volontaire des contribuables, ce qui nous amène à juger cet objectif comme non atteint, nous ne considérons pas qu'il s'agisse là d'une menace immédiate à l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada, surtout par rapport à nos pouvoirs prescrits par la loi pour le recouvrement des dettes fiscales en souffrance.

Conclusion

Notre mesure globale de l'observation en matière de production de déclaration et d'inscription chez les

contribuables donnent à penser que le niveau global d'observation volontaire des lois fiscales du Canada est demeuré élevé en 2007-2008. Même si le taux d'observation en matière d'inscription pour 2007-2008 n'a pas été établi, les données sur les tendances en ce qui concerne l'observation en matière d'inscription au cours des dernières années, parallèlement aux résultats de notre secteur des non-inscrits, nous permettent de considérer avec un degré de confiance suffisant que le niveau d'observation des entreprises canadiennes en matière d'inscription reste élevé.

Selon nos estimations de l'inobservation en matière de déclaration pour 2007-2008, lesquelles établissent le fondement de notre évaluation générale, pour la majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur de l'inobservation sont relativement faibles, bien qu'elle soit importante sur le plan financier. Même si nous reconnaissions que des améliorations sont toujours nécessaires dans le domaine de l'observation en matière de versement, nous croyons que notre recherche sur la gestion des créances contribuera à nos stratégies futures, qui seront mises en oeuvre dans le cadre de notre projet du RIR, non seulement pour aborder notre inventaire croissant de dette fiscale, mais également pour encourager l'observation en matière de versement.

Compte tenu de ces résultats, notre conclusion est que, dans l'ensemble, les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations

Notre objectif

Notre but est de nous assurer que les Canadiens ont accès aux prestations fédérales, provinciales et territoriales auxquelles ils ont droit. De plus, nous nous efforçons de réduire les frais administratifs généraux du gouvernement en cherchant des économies possibles qui rendent l'utilisation de notre plate-forme de prestation plus attrayante.



Notre résultat

Nous avons maintenu un solide rendement en ce qui concerne le versement de paiements rapides et exacts en fonction de la détermination correcte de l'admissibilité aux prestations. Nous avons également continué à attirer de nouvelles occasions d'affaires en 2007-2008 en tant qu'administrateur de programmes de prestations.

Notre défi

Notre défi consiste à nous assurer que chaque Canadien admissible est au courant de nos programmes et reçoit les prestations et les crédits auxquels il ou elle a droit.

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Chaque année, nous fournissons des prestations, des crédits et d'autres services connexes qui viennent en aide aux familles et enfants, aux ménages à revenu faible et modeste et aux personnes handicapées. La souplesse de nos systèmes de base nous permet d'administrer et d'exécuter des programmes pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Nous veillons à ce que les bénéficiaires de prestations aient accès en temps opportun à des produits d'information exacts et obtiennent rapidement des réponses à leurs demandes de renseignements téléphoniques.

Nous offrons également des services d'échange et de transfert de données à un nombre croissant de clients gouvernementaux. Ces services aident les autres ministères fédéraux ainsi que les provinces et les territoires du Canada à simplifier l'administration de

leurs programmes de prestations et de paiements fondés sur le revenu.

Une liste des programmes que nous administrons et des services que nous offrons est fournie à l'annexe B – Autres sujets d'intérêt.

Notre approche

Nous travaillons fort afin de nous assurer que les Canadiens reçoivent en temps opportun, les prestations et les crédits auxquels ils ont droit.

Notre approche : service

À notre avis, lorsque les particuliers comprennent pleinement ce qu'ils doivent faire pour remplir les critères d'admissibilité, ils respecteront leurs obligations au titre des prestations. Par conséquent, nous fournissons aux bénéficiaires de prestations des renseignements, des outils et des services au moyen de diverses voies, à savoir notre service téléphonique, nos activités de visibilité proactive et nos sites Web qui offrent non seulement des renseignements, mais qui permettent aussi aux bénéficiaires de prestations d'effectuer des transactions en ligne.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Améliorer les services électroniques

Réalisation : En 2007-2008, nous avons réussi à ajouter de nouvelles options à Mon dossier et mis en oeuvre une installation destinée aux demandes de prestations pour enfants en ligne.

Au cours de l'exercice 2007-2008, le nombre de visites à notre site Web a augmenté, tout comme les années précédentes. En particulier, l'accueil positif qu'a reçu notre nouveau service – Demander des prestations pour enfants – attesté par le taux de participation élevé, vient appuyer notre affirmation selon laquelle l'utilisation des services électroniques contribue à la prestation efficiente et efficace de nos programmes et services.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Assurer des paiements de prestations en temps opportun

Réalisation : En 2007-2008, nous avons effectué plus de 88,5 millions de paiements, dont 99,99 % ont été versés à temps.

Notre approche : validation

Pour assurer un taux d'observation élevé chez les bénéficiaires de prestations, nous mettons systématiquement en oeuvre certains éléments d'une stratégie d'observation propre aux prestations à long terme, qui est fondée sur l'éducation, l'observation facilitée et le maintien d'une présence d'exécution crédible.

L'envergure de nos activités de validation et de contrôle est variée. Nous validons les données sur l'état civil, les enfants pris en charge, les adresses et les renseignements sur le revenu afin de maintenir l'intégrité des programmes de prestations et de crédits. Les renseignements fournis aux bénéficiaires de prestations au cours des examens de validation leur permettent de mieux connaître les exigences en matière d'admissibilité et de versement. Bien que le taux d'observation global soit élevé, nous continuons de déterminer et d'aborder les secteurs préoccupants.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Assurer des paiements de prestations exacts et renforcer l'observation

Réalisation : En 2007-2008, nous avons commencé à établir des références pour les bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH, permettant ainsi une évaluation éventuelle des tendances en matière d'observation.

Pour permettre de futures évaluations des tendances de l'observation, des références sont établies dans le cadre de projets de validation particuliers. Un examen uniforme régulier et une comparaison aux données de base permettent une reconnaissance rapide des changements et le lancement immédiat de stratégies, au besoin, pour y donner suite.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Maximiser la capacité de l'ARC à fournir des services

Réalisation : En 2007-2008, nous avons réussi à faire passer de 72 à 77 le nombre de programmes et services que nous offrons pour le compte d'autres clients gouvernementaux, ce qui a entraîné un accroissement de notre contribution à l'efficience économique du gouvernement.

Les mesures du résultat stratégique

Nous mesurons nos progrès vers la réalisation de notre résultat stratégique en fonction de trois principaux indicateurs : le délai de traitement des paiements, l'exactitude des paiements et le nombre de services offerts pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Notre mesure : Le délai de traitement des paiements

Il est essentiel que les bénéficiaires de prestations reçoivent leurs paiements en temps opportun. Dans plusieurs cas, les paiements de prestations représentent une partie importante du revenu dont ont besoin les bénéficiaires pour payer leurs dépenses quotidiennes. Si le paiement est en retard, cela signifie que ce revenu nécessaire peut ne pas être disponible.

Au cours du dernier exercice, nous avons versé des paiements de prestations totalisant 16 milliards de dollars à plus de 11 millions de particuliers et de familles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En 2007-2008, 99,99 % des paiements de prestations ont été versés à temps, nous permettant ainsi d'atteindre notre objectif.

Notre mesure : Les paiements sont exacts

L'équité et l'intégrité des programmes et services de prestations sont reflétées dans l'exactitude de nos paiements. Les bénéficiaires et les clients gouvernementaux comptent tous sur le calcul et l'émission exacts de paiements de prestations et de crédits.

Il incombe à chaque bénéficiaire de nous fournir des renseignements complets et exacts afin de conserver leur admissibilité et de permettre le calcul exact de leurs prestations. Quant à nous, nous devons mettre les renseignements et les outils dont ils ont besoin à leur disposition afin qu'ils puissent respecter leurs obligations au titre des prestations. Nous devons également faire preuve de diligence afin d'assurer l'exactitude du traitement des demandes et des mises à jour aux comptes, et d'entretenir et d'améliorer nos systèmes de base afin d'assurer l'exactitude de nos calculs du paiement.

Notre mesure : Les provinces, les territoires et les autres ministères comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services

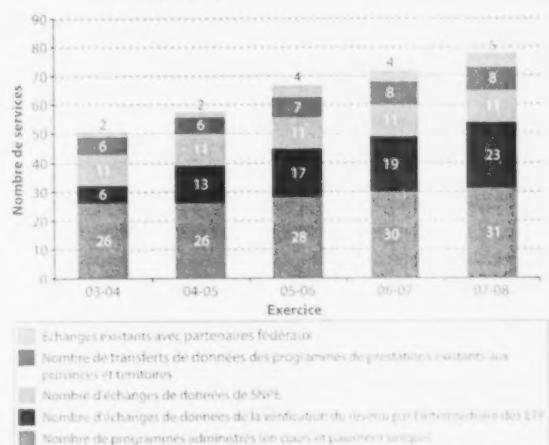
L'ARC ne crée pas les programmes de prestations et de crédit qu'elle gère au nom d'autres paliers du gouvernement. Les provinces, territoires et autres ministères ont recours à l'ARC pour réaliser des programmes particuliers en leur nom. Ils utilisent aussi nos services pour appuyer l'administration de certains programmes qu'ils offrent. Au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons effectué des paiements au nom de 23 programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, comparativement à 22 en 2006-2007, ce qui montre que l'ARC est le fournisseur de services privilégié.

Au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons commencé à offrir la Prestation ontarienne pour enfants, un nouvel ajout important aux programmes

provinciaux existants que nous administrons. Nous avons également instauré de nouveaux échanges de données à l'appui de quatre nouveaux programmes provinciaux : Newfoundland Students, Nova Scotia Seniors Pharmacare, Aide ontarienne aux familles locataires et Rabais sur les droits de scolarité au Nouveau-Brunswick.

Le tableau suivant présente l'accroissement du nombre de services de transfert et d'échange de données depuis 2003-2004.

Figure 8 Nombre de programmes et services liés aux prestations administrés (transferts et échanges de données aux gouvernements provinciaux et territoriaux et aux autres ministères)



Qualité des données : Bonne

En raison d'une croissance annuelle dans ces secteurs, nous administrons maintenant 31 programmes et 46 services d'échange et de transfert de données pour le compte de nos clients.

Conclusion

Notre administration et notre exécution en temps opportun de programmes et de services de prestations exacts nous permettent d'offrir un service essentiel aux Canadiens chaque année. Notre travail en tant qu'organisme national profite à la fois à nos clients gouvernementaux et aux citoyens qu'ils servent. Les gouvernements bénéficient de charges administratives réduites et d'une observation plus efficace; les citoyens reçoivent des prestations et des

services plus complets et mieux intégrés qui sont plus faciles à utiliser.

Les mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

			Évaluation du rendement		Qualité des données	
			2007-2008	Atteint	Bonne	Bonne
		2006-2007	Atteint			

Le délai de traitement des paiements

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Les bénéficiaires de prestations reçoivent les paiements à temps	99 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %	99,99 %	99,99 %	✓

Les paiements de prestations sont exacts

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Les bénéficiaires de la Prestation fiscale canadienne pour enfants fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	95,5 %	93,2 %	95,1 %	95,5 %	95,5 %	✓

Les provinces, les territoires et les autres ministères comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Nombre de programmes et de services administrés	À la hausse	51	58	67	72	77	✓

Atteint En grande partie atteint Non atteint
 n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Résumé stratégique

Indication

Secteur d'activité

Programmes de

Activités de programmation

Résumé financier

Annexe

Au cours du dernier exercice, nous avons versé des paiements de prestations totalisant 16 milliards de dollars à plus de 11 millions de particuliers et de familles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En 2007-2008, 99,99 % des paiements de prestations ont été versés à temps, nous permettant ainsi d'atteindre notre objectif.

Notre mesure : Les paiements sont exacts

L'équité et l'intégrité des programmes et services de prestations sont reflétées dans l'exactitude de nos paiements. Les bénéficiaires et les clients gouvernementaux comptent tous sur le calcul et l'émission exacts de paiements de prestations et de crédits.

Il incombe à chaque bénéficiaire de nous fournir des renseignements complets et exacts afin de conserver leur admissibilité et de permettre le calcul exact de leurs prestations. Quant à nous, nous devons mettre les renseignements et les outils dont ils ont besoin à leur disposition afin qu'ils puissent respecter leurs obligations au titre des prestations. Nous devons également faire preuve de diligence afin d'assurer l'exactitude du traitement des demandes et des mises à jour aux comptes, et d'entretenir et d'améliorer nos systèmes de base afin d'assurer l'exactitude de nos calculs du paiement.

Notre mesure : Les provinces, les territoires et les autres ministères comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services

L'ARC ne crée pas les programmes de prestations et de crédit qu'elle gère au nom d'autres paliers du gouvernement. Les provinces, territoires et autres ministères ont recours à l'ARC pour réaliser des programmes particuliers en leur nom. Ils utilisent aussi nos services pour appuyer l'administration de certains programmes qu'ils offrent. Au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons effectué des paiements au nom de 23 programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, comparativement à 22 en 2006-2007, ce qui montre que l'ARC est le fournisseur de services privilégié.

Au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons commencé à offrir la Prestation ontarienne pour enfants, un nouvel ajout important aux programmes

provinciaux existants que nous administrons. Nous avons également instauré de nouveaux échanges de données à l'appui de quatre nouveaux programmes provinciaux : Newfoundland Students, Nova Scotia Seniors Pharmacare, Aide ontarienne aux familles locataires et Rabais sur les droits de scolarité au Nouveau-Brunswick.

Le tableau suivant présente l'accroissement du nombre de services de transfert et d'échange de données depuis 2003-2004.

Figure 8 : Nombre de programmes et services de transfert et d'échange de données aux organismes provinciaux et territoriaux ou autres ministères



Qualité des données : bonne

En raison d'une croissance annuelle dans ces secteurs, nous administrons maintenant 31 programmes et 46 services d'échange et de transfert de données pour le compte de nos clients.

Conclusion

Notre administration et notre exécution en temps opportun de programmes et de services de prestations exacts nous permettent d'offrir un service essentiel aux Canadiens chaque année. Notre travail en tant qu'organisme national profite à la fois à nos clients gouvernementaux et aux citoyens qu'ils servent. Les gouvernements bénéficient de charges administratives réduites et d'une observation plus efficace; les citoyens reçoivent des prestations et des

services plus complets et mieux intégrés qui sont plus faciles à utiliser.

Les mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

Indicateur	Objectif actuel	Evaluation du rendement						Qualité des données	
		2007-2008		Atteint		Bonne			
		2006-2007	Atteint	2007-2008	Bonne				
Le délai de traitement des paiements									
Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation		
Les paiements sont promptement honorés	99%	99%	99%	99%	99%	99%		✓	
Les paiements de prestations sont exacts									
Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation		
Les paiements sont exacts	95%	95%	95%	95%	95%	95%		✓	
Les provinces, les territoires et les autres ministères comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services									
Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation		
Nombre d'organismes administratifs qui dépendent de l'ARC	100%	100%	100%	100%	100%	100%		✓	
		✓	✓	✓	✗	✓			

Nos activités de programme

Notre Architecture des activités de programme précise nos activités de programme (AP) et montre de quelle façon elles se rapportent à nos résultats stratégiques. Ce cadre s'appuie sur la Structure de gestion, des ressources et des résultats établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada le 1^{er} avril 2005.

Les activités de programme sont des groupes d'activités liées qui sont conçues et gérées dans le but de répondre à un besoin précis du public et qui sont souvent traitées comme une unité budgétaire. Chacune d'elles est énoncée pour tenir compte de notre façon d'affecter et de gérer nos ressources en vue d'atteindre les résultats voulus.

Les sections suivantes du présent rapport sont organisées en fonction de six activités de programme :

- Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1), pour aider les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada.
- Cotisations des déclarations et traitements des paiements (AP2), pour traiter et valider les déclarations des contribuables, pour enregistrer, établir et tenir à jour les comptes des contribuables et pour recevoir les paiements.
- Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclarations (AP3), pour repérer et traiter les cas d'inobservation liés aux exigences des contribuables en matière de production et de versement et pour gérer la dette fiscale.

- Observation en matière de déclaration (AP4), pour vérifier la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales et pour protéger l'assiette fiscale au moyen d'activités de vérification et d'exécution.
- Appels (AP5), pour fournir un processus de règlement des différends rapide et impartial à l'intention des contribuables qui s'opposent aux décisions prises par l'ARC.
- Programmes de prestations (AP6), pour fournir aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social.

Pour chaque AP, nous présentons un exposé sur le rendement par rapport aux résultats escomptés de l'AP, nous précisons les principaux résultats atteints en cours d'exercice, nous donnons un aperçu du profil de dépenses et nous énumérons les réalisations importantes. À la fin de l'exposé sur chaque AP, nous présentons les résultats liés à chacun de nos principaux indicateurs de rendement dans une fiche de rendement afin de montrer comment nous en sommes arrivés à nos conclusions par rapport à chacun des résultats escomptés.

Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)

Notre objectif

Nous avons pour but de nous assurer que les contribuables, les entreprises et les inscrits disposent des outils, de l'aide et des renseignements dont ils ont besoin pour faciliter l'observation volontaire de leurs obligations fiscales. De plus, nous clarifions l'interprétation des lois fiscales afin de protéger l'assiette fiscale du Canada.



Notre résultat

Notre rendement en 2007-2008 montre que nous avons réussi à nous assurer que les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès à un service rapide, minutieux et accessible. Nous avons poursuivi nos efforts visant à encourager l'utilisation de voies de service plus abordables, équitables et accessibles qui permettent aux contribuables de respecter leurs obligations en vertu des lois fiscales.

Notre défi

Nous avons déterminé les secteurs à améliorer en ce qui concerne l'administration de notre programme des organismes de bienfaisance, l'émission de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et l'enregistrement de régimes de pension et d'autres régimes de revenu différé.

Profil des dépenses : (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2007-2008	Dépenses réelles 2007-2008	Écart
	1 007 143 \$	985 885 \$	21 258 \$

Aperçu

L'activité de programme Aide aux contribuables et aux entreprises assiste les contribuables, les entreprises et les inscrits afin qu'ils respectent leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada, et ce, en fournissant des réponses exactes et rapides à leurs demandes de renseignements. Les contribuables ont accès aux renseignements dont ils ont besoin à partir de diverses voies de service (p. ex. notre site Web, nos services téléphoniques, nos publications imprimées, des rendez-vous et nos activités de visibilité). De plus, nous fournissons des décisions et des interprétations dans le but de clarifier et d'interpréter les lois fiscales et d'administrer les lois fiscales fédérales régissant les régimes et les organismes de bienfaisance enregistrés.

Nous exécutons cette activité de programme dans le but d'atteindre le résultat escompté ci-après :

Résultat escompté : Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles

Notre évaluation : Atteint

Notre mesure : Renseignements en temps opportun

Les appels téléphoniques demeurent une voie populaire au moyen de laquelle les contribuables obtiennent des renseignements de l'ARC. Au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons traité plus de 16 millions de demandes de renseignements du public liées à l'impôt, y compris des demandes de renseignements concernant notre initiative sur l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO). Par conséquent, la rapidité avec laquelle nous sommes en mesure de répondre aux demandes de renseignements téléphoniques des contribuables nous sert de mesure clé.

Nous avons respecté nos normes de service liées à la réponse rapide aux demandes de renseignements généraux et sur l'impôt des entreprises, soit 83 % et 82 % respectivement en 2007-2008. En ce qui concerne les demandes de renseignements des organismes de bienfaisance, où les appels sont maintenant séparés en deux catégories, soit les appels simples et les appels complexes, nous avons dépassé notre objectif de 80 % pour les deux types d'appels.

Nous considérons aussi qu'il est important de mettre à jour nos voies de communication de manière à tenir compte des renseignements législatifs les plus à jour pour les particuliers et les entreprises. Par exemple, à la suite de l'énoncé économique du 30 octobre 2007, diffusé par le ministre des Finances, nous avons rapidement apporté des changements à plus de 500 produits électroniques et 100 produits papier. Ces changements ont aussi été intégrés dans 12 millions de trousseaux d'impôt destinées aux particuliers qui ont été distribuées aux contribuables à temps pour la période de production de 2007. Notre processus d'examen annuel rigoureux nous a également permis de nous assurer que tout autre renseignement nouveau était intégré avec exactitude et rapidité dans nos produits d'information électroniques et papier liés à l'impôt, ainsi que dans notre site Web.

Au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons achevé la transformation de notre service en personne en un service sur rendez-vous dans nos bureaux des services fiscaux (BSF). Ce changement – et la mise en oeuvre de notre stratégie de prestation de services connexe visant à encourager les contribuables à utiliser des options de libre-service plus rentables – a entraîné une réduction de 53 % du nombre de demandes de renseignements traitées par des agents de nos BSF.

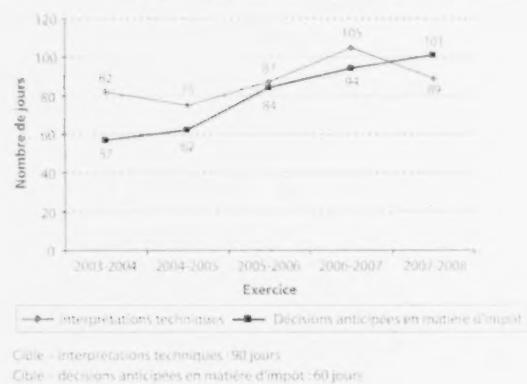
Nous avons une norme de service public en place pour répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande. En 2007-2008, 89 % des décisions et interprétations en matière de TPS/TVH ont été données dans ce délai, nous permettant ainsi de dépasser notre objectif de 75 %. Étant donné que notre rendement antérieur a constamment dépassé

l'objectif existant, nous augmentons notre norme de service à 80 % pour 2008-2009.

Nous nous sommes quelque peu améliorés en ce qui concerne le respect de notre norme de service liée à la prestation d'interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu. En 2007-2008, notre délai de traitement s'est amélioré, passant à 89 jours en moyenne, comparativement à 105 jours pour l'exercice précédent. Nous estimons que l'amélioration de notre rendement a subi l'influence positive d'un retour à un rendement plus routinier, après que les efforts consacrés à la fermeture d'un certain nombre d'anciens dossiers ont nui à nos résultats de 2006-2007.

Nous devons encore nous améliorer en ce qui concerne le respect de notre norme de service liée à l'émission de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu. Le nombre de jours nécessaires pour rendre des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu a augmenté à 101 jours en 2007-2008, ce qui constitue une augmentation de 68 % par rapport à notre objectif de 60 jours et de 7 % par rapport à 2006-2007. Cette augmentation au cours du dernier exercice est principalement attribuable à la fermeture de plusieurs dossiers de décision très anciens. On prévoit que l'embauche et la formation de ressources supplémentaires, tout au long de l'exercice 2007-2008, contribueront à la réduction du nombre de jours nécessaires pour accomplir cette charge de travail extrêmement spécialisée à l'avenir.

Figure 9 Réponse en temps opportun aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et d'interprétations techniques



Qualité des données : Bonne

Nous offrons aussi des services en temps opportun à d'autres ministères fédéraux tel que le service offert au nom de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDS) relativement au RPC/AE. En 2007-2008, nous avons de nouveau dépassé la norme de service de 85 % pour l'achèvement en temps opportun des demandes de décision, atteignant un taux de 93 %.

Ces résultats révèlent que certaines de ces normes de service affichent des résultats améliorés. Toutefois, notre rendement en ce qui concerne l'émission de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu doit s'améliorer. Si l'on offrait un service moins rapide, les contribuables pourraient entreprendre des transactions douteuses, ce qui pourrait mener à une observation réduite et à des activités liées aux appels et à la vérification plus coûteuses.

Notre mesure : Renseignements exacts

Fournir des renseignements précis aux contribuables est crucial pour les aider à se conformer à leurs obligations d'établir leur cotisation eux-mêmes et de déclarer leur dette fiscale à l'ARC. Pour nous assurer que les renseignements que nous fournissons sont précis, nous utilisons des techniques d'assurance de la qualité à la fois qualitatives et quantitatives qui permettent de fournir une rétroaction constante et rapide à nos agents. Comme exemple, nous pouvons mentionner notre programme interne de qualité de l'écoute et du coaching. Nous menons aussi un sondage sur nos lignes téléphoniques de demandes de renseignements, dans lequel on pose des questions fondées sur des sujets choisis liés aux demandes de renseignements non propres au compte. Les résultats de nos programmes continus de surveillance de la qualité indiquent que la précision est assurée à titre d'élément clé de la prestation de services de qualité.

Notre mesure : Renseignements accessibles

Les contribuables doivent être en mesure d'accéder aux renseignements, aux outils et à l'aide que nous leur offrons d'une manière qui répond à leurs besoins. Nous nous appuyons sur les résultats atteints par rapport à nos objectifs d'accessibilité des demandeurs pour ce qui est des demandes de renseignements téléphoniques généraux, des entreprises et des

organismes de bienfaisance pour en déterminer le succès.

En 2007-2008, nous avons dépassé notre objectif de 80 % pour les demandes de renseignements généraux et des organismes de bienfaisance, atteignant 84 % et 93 % respectivement. Toutefois, notre résultat était légèrement inférieur à notre objectif de 80 % pour les demandes de renseignements des entreprises, atteignant 79 %. Nous estimons qu'un des importants facteurs ayant contribué à ce résultat était le nombre plus élevé que prévu de demandes de renseignements découlant du remaniement du système de la TPS/TVH et du lancement d'initiatives d'harmonisation des lois (voir la section AP2 pour de plus amples renseignements sur la mise en oeuvre de notre système de la TPS/TVH remanié).

L'accessibilité aux services téléphoniques est une priorité à l'ARC. Comme nous l'avons souligné dans le chapitre intitulé « Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux », des réaffectations des ressources internes ont été effectuées au cours du dernier exercice afin d'accroître l'objectif d'accessibilité des demandeurs de 80 % à 90 % pour 2008-2009.

Notre site Web est un autre élément clé de notre stratégie visant à améliorer l'accès aux renseignements dont les contribuables ont besoin et, ainsi, de les aider à respecter leurs obligations en matière d'observation.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Mettre en oeuvre la convergence des modes

Réalisation : En 2007-2008, nous avons élargi notre initiative des liens intelligents afin d'y inclure les centres d'appels pour les particuliers et les entreprises.

Notre service Liens intelligents joint les voies de prestation de services téléphoniques et Internet en reliant les utilisateurs de notre site Web des renseignements fiscaux pour les particuliers et les entreprises à notre service téléphonique. Nous utilisons la rétroaction en temps réel des utilisateurs pour nous aider à cerner les problèmes et à améliorer le contenu Web. En 2007-2008, en réponse aux demandes de renseignements reçues, nous avons élargi notre service Liens intelligents en ajoutant de

nouveaux liens à certaines pages Web pour les particuliers. Ce programme permet d'encourager l'utilisation du site Web de l'ARC comme ressource d'information sur le libre-service à l'intention des contribuables.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Améliorer le service aux contribuables sur Internet

Réalisation : En 2007-2008, des améliorations ont été apportées au site Web en fonction de la rétroaction des contribuables.

Le nombre de visites aux pages de notre site Web concernant des renseignements fiscaux pour les particuliers et les entreprises continue de grimper, atteignant plus de 14,7 millions de visites en 2007-2008. Nous estimons que cette circulation accrue est attribuable aux améliorations apportées à notre site Web.

Un examen des changements démographiques et des tendances économiques nous a amenés à axer notre stratégie de visibilité auprès des particuliers dans quatre grands secteurs (les jeunes, les Premières nations, les nouveaux arrivants au Canada et les petites et moyennes entreprises). Bon nombre de ces particuliers en étaient à leurs premiers pas dans le régime fiscal, et le fait de joindre ces Canadiens améliore leur accès à nos produits et services, et nous permet de nous assurer qu'ils sont au courant de leurs responsabilités et de leurs droits en vertu des lois fiscales du Canada.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Faciliter le ciblage et la personnalisation des programmes de sensibilisation et accroître les efforts de consultation avec les contribuables

Réalisation : En 2007-2008, nos programmes de sensibilisation ont augmenté notre visibilité dans les secteurs ciblés.

Nos activités de sensibilisation nous permettent d'augmenter notre visibilité dans la collectivité. En 2007-2008, nous avons entrepris ce qui suit :

- nous avons dirigé 1 287 événements de visibilité, ayant impliqué plus de 58 000 participants, dans le but de fournir des renseignements sur les prestations et les versements aux particuliers tels les bénéficiaires actuels et éventuels de prestations pour enfants, les étudiants et les nouveaux arrivants au Canada;
- nous avons tenu environ 1 200 événements de visibilité à l'intention des entreprises, auxquels ont participé près de 30 000 personnes, dans le but d'appuyer le milieu des affaires en facilitant l'observation pour les groupes tels que les petites entreprises, les inscrits à la TPS/TVH/TVP et les utilisateurs éventuels de services électroniques aux entreprises.

Nous prévoyons que l'implantation de nos stratégies de visibilité amélioreront l'observation dans ces secteurs de la population en faisant mieux connaître leurs obligations en matière d'observation.

Nous sommes aussi résolus à améliorer l'accès aux services d'information pour les secteurs clés, tels que les organismes de bienfaisance, les administrateurs de régimes de pension, les exportateurs et les fabricants de tabac, afin d'accroître l'observation des règlements fiscaux applicables.

Priorités dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à

2009-2010 : Renforcer les programmes des organismes de bienfaisance; continuer la mise en oeuvre d'une approche axée sur le risque pour l'enregistrement des régimes de revenu différé et procéder à la mise en oeuvre complète de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*

Réalisation : En 2007-2008, nous avons :

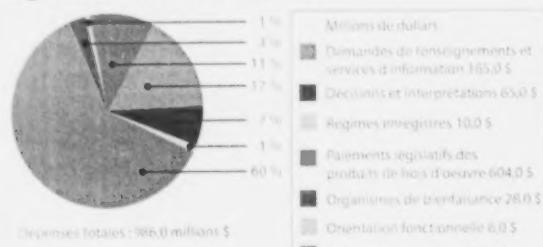
- amélioré notre site Web destiné aux organismes de bienfaisance;
- donné 85 séances d'information à l'intention des organismes de bienfaisance;
- achevé notre examen des processus d'enregistrement et de modification pour tous les types de régimes enregistrés au moyen d'une approche axée sur le risque;
- versé aux provinces les deux premiers paiements trimestriels de recettes tirées des droits à l'exportation de produits de bois d'oeuvre en janvier et mars 2008;
- effectué 578 visites dans le but de donner des séances d'information aux exportateurs de produits de bois d'oeuvre.

En 2007-2008, nous avons amélioré l'accès aux renseignements sur les programmes des organismes de bienfaisance dans nos pages Web destinés aux organismes de bienfaisance, y compris une nouvelle section adaptée plus particulièrement aux donateurs. Le site Web contient maintenant, par exemple, une section intitulée « Exploitation d'un organisme de bienfaisance enregistré » et une liste de contrôle que doivent suivre les organismes de bienfaisance.

Selon les résultats atteints par rapport à nos principaux indicateurs de l'accessibilité, les contribuables continuent d'avoir accès aux services dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs obligations en vertu du régime fiscal du Canada. De plus, nous mettons actuellement en oeuvre des innovations qui auront une incidence positive sur notre capacité à satisfaire aux attentes des Canadiens à l'avenir.

Un aperçu de l'Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)

Figure 10 Dépenses en ressources



En 2007-2008, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 986 millions de dollars (4 599 ETP), soit 22,3 % des dépenses globales de l'ARC (figure 10)¹. De ces 986 millions de dollars, 878 millions de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 108 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

Réalisations importantes par sous-activité

- Demandes de renseignements et services d'information** – Nous avons traité plus de 16 millions de demandes de renseignements du public et obtenu plus de 14,7 millions de visites du site Web pour des renseignements liés à l'impôt des particuliers et des entreprises.
- Décisions et interprétations en matière d'accise et de TPS/TVH** – Nous avons traité 4 170 demandes de renseignements écrites pour des décisions et des interprétations et environ 106 000 demandes de renseignements téléphoniques sur la TPS/TVH.
- Décisions en matière du RPC/AE** – Nous avons traité 61 971 demandes de décisions.
- Régimes enregistrés** – Nous avons administré environ 32 000 régimes et effectué 461 vérifications.
- Organismes de bienfaisance** – Nous avons administré plus de 83 000 organismes de bienfaisance enregistrés, traité 82 074 déclarations et effectué 790 vérifications.

¹ Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Fiche de rendement

Résultat escompté

Les contribuables, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles

Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
2007-2008	Atteint	Bonne
2006-2007	Atteint	Bonne

Renseignements en temps opportun

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Appels concernant des renseignements généraux répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	77 %	81 %	80 %	82 %	83 %	✓
Appels sur les entreprises répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	74 %	81 %	85 %	81 %	82 %	✓
Appels concernant les organismes de bienfaisance répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	77 %	90 %	86 %	89 %	93 %	✓
Modifications législatives indiquées rapidement dans les renseignements offerts au public	S.O.	✓	✓	✓	✓	✓	S.O.
Réponse aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande	75 % ¹	76 %	86 %	88 %	87 % ²	89 %	✓
Nombre de jours moyen pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moy.)	82 jours	75 jours	87 jours	105 jours	89 jours	✓
Nombre de jours moyen pour émettre aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moy.)	57 jours	62 jours	84 jours	94 jours	101 jours	✗
Pourcentage des décisions en matière de RPC/AE émises dans les délais prévus	85 %	86 %	91 %	92 %	86 %	93 %	✓

¹ Cette norme de service est augmentée à 80 % pour 2008-2009.

² Cela est devenu une norme de service en 2006-2007. Les résultats des années précédentes indiquent le rendement par rapport à un objectif de rendement interne.

Atteint En grande partie atteint Non atteint

n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Activités de programmation

Renseignements exacts

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Niveau d'exactitude des agents par rapport à l'exercice de référence 1996-1997	S.O.	✓	✓	✓	✓	✓	S.O.

Renseignements accessibles

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Demandeurs de renseignements généraux qui ont joint notre service téléphonique	80 %	91 %	83 %	83 %	83 %	84 %	✓
Demandeurs de renseignements sur les entreprises qui ont joint notre service téléphonique	80 %	86 %	83 %	91 %	86 %	79 %	✗
Demandeurs de renseignements sur les organismes de bienfaisance qui ont joint notre service téléphonique	80 %	96 %	94 %	93 %	96 %	93 %	✓
Amélioration de nos autres sources de renseignements dans le but d'élargir la gamme et l'exactitude des produits de communication	S.O.	✓	✓	✓	✓	✓	S.O.

✓ Atteint En grande partie atteint ✗ Non atteint

n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Notre objectif

Nous avons pour but d'assurer le traitement efficient et efficace d'un grand volume de déclarations de revenus et de paiements des particuliers et des entreprises, encourageant ainsi l'observation volontaire et contribuant à la protection de l'assiette fiscale du Canada.



Notre résultat

Notre rendement en 2007-2008 a montré notre capacité à assurer la rapidité et l'exactitude de nos activités de traitement des cotisations et des déclarations. Cela a également entraîné des taux de recouvrement plus élevés pour nos programmes d'examen avant et après impôt. Nous avons amélioré notre rendement global en misant sur les nouvelles technologies afin d'accroître l'accessibilité, l'efficacité et l'efficience de nos programmes et services, permettant ainsi aux Canadiens de s'acquitter plus facilement de leurs obligations fiscales.

Notre défi

Nous avons déterminé quels secteurs doivent être améliorés, particulièrement en ce qui concerne le respect de la norme de service relative au traitement des déclarations de TPS/TVH et à la fourniture de relevés de paiements provisoires en temps opportun.

Profil des dépenses :	Total des autorisations	Dépenses réelles	Écart
(en milliers de dollars)	2007-2008	2007-2008	
911 122 \$		871 315 \$	39 807 \$

Aperçu

Nous entreprenons diverses activités pour traiter les déclarations de revenus et les paiements des particuliers et des entreprises, y compris le recours à l'évaluation des risques, le rapprochement des données de tiers et la validation des renseignements, dans le but de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard. Nos programmes permettent aux particuliers et aux entreprises de respecter leurs obligations en matière de production et de paiement.

Nous exerçons notre activité de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements dans le but d'atteindre deux résultats escomptés :

- l'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts;
- les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Résultat escompté : L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts

Notre évaluation : Atteint

Notre mesure : Traitement rapide

En 2007-2008, nous avons atteint la plupart de nos normes de services relativement à nos activités de traitement à volume élevé. Nous avons traité 11,4 millions de déclarations T1 sur papier, 13,7 millions de déclarations électroniques T1 et près de 1,8 million de déclarations T2. En plus de nos activités de traitement des déclarations, nous avons traité 80 % de près de 3,2 millions de relevés de paiements provisoires à temps, sans atteindre notre objectif de 95 %. La baisse du rendement était attribuable aux problèmes auxquels nous avons fait face relativement à notre système de la TPS/TVH remanié et à la consolidation de nos sites d'impression.

Évaluation sociale

Intégration

Soutien à la croissance

Évaluation des
informations

Activités de programme

✓ ✓ X

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Notre objectif

Nous avons pour but d'assurer le traitement efficient et efficace d'un grand volume de déclarations de revenus et de paiements des particuliers et des entreprises, encourageant ainsi l'observation volontaire et contribuant à la protection de l'assiette fiscale du Canada.



Notre résultat

Notre rendement en 2007-2008 a montré notre capacité à assurer la rapidité et l'exactitude de nos activités de traitement des cotisations et des déclarations. Cela a également entraîné des taux de recouvrement plus élevés pour nos programmes d'examen avant et après impôt. Nous avons amélioré notre rendement global en misant sur les nouvelles technologies afin d'accroître l'accessibilité, l'efficacité et l'efficience de nos programmes et services, permettant ainsi aux Canadiens de s'acquitter plus facilement de leurs obligations fiscales.

Notre défi

Nous avons déterminé quels secteurs doivent être améliorés, particulièrement en ce qui concerne le respect de la norme de service relative au traitement des déclarations de TPS/TVH et à la fourniture de relevés de paiements provisoires en temps opportun.

Profil des dépenses :	Total des autorisations	Depenses réelles	Ecart
Intégration et intégration	2007-2008	2007-2008	
	911 122 \$	871 315 \$	39 837 \$

Aperçu

Nous entreprenons diverses activités pour traiter les déclarations de revenus et les paiements des particuliers et des entreprises, y compris le recours à l'évaluation des risques, le rapprochement des données de tiers et la validation des renseignements, dans le but de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard. Nos programmes permettent aux particuliers et aux entreprises de respecter leurs obligations en matière de production et de paiement.

Nous exécutons notre activité de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements dans le but d'atteindre deux résultats escomptés :

- l'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts;
- les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Résultat escompté : L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts

Notre évaluation : Atteint

Notre mesure : Traitement rapide

En 2007-2008, nous avons atteint la plupart de nos normes de services relativement à nos activités de traitement à volume élevé. Nous avons traité 11,4 millions de déclarations T1 sur papier, 13,7 millions de déclarations électroniques T1 et près de 1,8 million de déclarations T2. En plus de nos activités de traitement des déclarations, nous avons traité 80 % de près de 3,2 millions de relevés de paiements provisoires à temps, sans atteindre notre objectif de 95 %. La baisse du rendement était attribuable aux problèmes auxquels nous avons fait face relativement à notre système de la TPS-TVH remanié et à la consolidation de nos sites d'impression.

Nous avons respecté toutes nos principales normes de rendement quant à la rapidité du service. Nous avons déposé 99 % des 36 millions de paiements conformément à notre norme de 24 heures et, à la mi-juin, nous avions traité 99,8 % des déclarations des particuliers qui avaient été produites à temps (au plus tard le 30 avril). Nous avons aussi atteint nos objectifs relatifs au traitement des déclarations T4 et T5.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Mettre en oeuvre le système de la TPS/TVH remanié

Réalisation : En 2007-2008, l'ARC a mis en oeuvre le nouveau système de la TPS/TVH.

Le système de la TPS/TVH remanié, dont le lancement a exigé la mise en oeuvre d'un certain nombre de nouveaux systèmes et des révisions importantes aux systèmes existants, est conçu de manière à simplifier l'observation fiscale pour les entreprises en harmonisant divers processus comptables et de traitement des pénalités et intérêts. À la suite de cette harmonisation, nous sommes maintenant en mesure de compenser les dettes dans un secteur d'activité en réduisant du même montant les crédits dans un autre secteur d'activité.

Le nouveau système de traitement des déclarations de TPS/TVH et les changements apportés aux services électroniques en 2007-2008 permettent aux déclarants de TPS/TVH d'examiner leurs comptes, de présenter des demandes de changement, de vérifier l'état des paiements et de transférer des crédits entre les comptes. De plus, les changements apportés à la TPS/TVH à IMPÔTNET et à IMPÔTEL permettent maintenant aux inscrits de produire des déclarations avec solde débiteur par voie électronique.

Au cours de l'exercice, nous avons découvert que la profondeur et l'ampleur des changements apportés en 2007-2008 ont également donné lieu à un environnement de traitement plus complexe pour les opérations de TPS/TVH et ont posé des défis importants pour nos nouveaux systèmes. En raison de ces changements aux systèmes, nous ne pouvions évaluer notre norme selon laquelle toutes les déclarations de TPS/TVH doivent être traitées dans un délai de 21 jours. Nous sommes en train d'examiner

les normes actuelles de production et de service et nous avons prévu d'autres améliorations aux systèmes afin d'aborder les problèmes que nous avons éprouvés cette année.

Comme il en est question dans la section intitulée « Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux », à la page 18, nous continuons d'améliorer nos services électroniques afin de permettre aux Canadiens, en leur offrant plus d'options, d'interagir plus facilement avec l'ARC. Notre nouvel environnement de traitement de la TPS/TVH et les améliorations continues apportées à nos services électroniques constituent de bons exemples de la façon dont nous influençons la technologie pour améliorer notre service.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Fournir des services Internet améliorés

Réalisations : En 2007-2008, nous avons effectué ce qui suit :

- lancé Accès rapide, un nouveau service en ligne complémentaire à Mon dossier;
- amélioré Mon dossier et notre service Représenter un client;
- amélioré Mon dossier d'entreprise afin d'offrir une plus grande souplesse aux entreprises pour qu'elles puissent gérer leurs affaires en ligne.

En février 2008, nous avons lancé Accès rapide, un nouveau service en ligne complémentaire à Mon dossier, qui permet aux particuliers d'examiner des renseignements de base sur l'impôt. Ce service fournit aux particuliers des renseignements personnels sur leurs comptes d'impôt et de prestations qui sont disponibles dans Mon dossier, sans avoir à demander un epass du gouvernement du Canada. Cette option donne aux contribuables un accès plus rapide à un plus grand nombre de renseignements fréquemment demandés, tels que l'état d'une déclaration de revenus, l'état du paiement d'un crédit pour la TPS/TVH, les plafonds de déduction d'un régime enregistré d'épargne-retraite et l'état de paiements de prestations.

Nous avons amélioré notre portail sécurisé, appelé Mon dossier, qui permet aux particuliers de consulter

en ligne leurs renseignements fiscaux et l'historique de leur compte, et d'avoir accès à des services transactionnels. Depuis juillet 2007, les particuliers peuvent y demander des prestations pour enfants, consulter leurs renseignements sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) et établir des modalités de paiements préautorisés pour les acomptes provisionnels. Depuis février 2008, les particuliers peuvent consulter leurs paiements anticipés de la Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRP) et la liste des enfants qui sont à leur charge, et modifier plusieurs années à la fois à l'aide du service Modifier ma déclaration. Le nombre d'ouvertures de session réussies à Mon dossier pour les particuliers a augmenté de 26 % par rapport au dernier exercice, et le nombre d'inscriptions à Mon dossier a franchi le cap du million.

Depuis février 2006, notre service Représenter un client procure aux représentants un accès à des services en ligne. En octobre 2007, ce service a été élargi pour fournir aux représentants, y compris les employés d'une entreprise, davantage de services et de renseignements. Représenter un client constitue pour les représentants un point d'accès sécurisé et unique à de nombreux renseignements de leurs clients.

Nous avons étayé nos services en ligne afin de répondre aux attentes grandissantes des propriétaires d'entreprises relativement à des services en ligne pratiques et sécurisés. En réponse aux mesures de suivi présentées dans le *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'ARC*, publié en mars 2007, nous avons apportés des améliorations à Mon dossier d'entreprise afin de nous assurer que les entreprises ont accès à des renseignements personnalisés sur leur compte d'impôt qui répondent à leurs besoins. Mon dossier d'entreprise comprend maintenant des options permettant aux entreprises d'autoriser un représentant, de mettre à jour l'autorisation ou de la supprimer, ce qui fournit au représentant les outils dont il a besoin pour gérer en ligne les comptes d'entreprise pour lesquels il a reçu une autorisation du contribuable.

En 2007-2008, on a enregistré pour Mon dossier d'entreprise plus de 117 000 ouvertures de session réussie, comparativement à un peu plus de 17 000 au cours de la première année, en 2006-2007. Nous prévoyons que cette tendance à la hausse se poursuivra au fur et à mesure que d'autres représentants seront autorisés à obtenir un accès en ligne et à commencer à utiliser les options de Mon dossier d'entreprise. Dans le cadre de notre engagement à entretenir des partenariats efficaces avec d'autres organisations fédérales, provinciales, territoriales ainsi que certaines Premières nations, nous avons cherché à accroître l'utilisation du numéro d'entreprise comme identificateur commun du client afin de permettre aux entreprises d'interagir en toute sécurité avec divers ordres de gouvernement et de simplifier leurs rapports avec ces derniers.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Centrer ses efforts sur les occasions d'affaires

Réalisation : En 2007-2008, nous avons mis en œuvre des ententes relatives aux numéros d'entreprise pour les trois programmes provinciaux suivants :

- Nouvelle-Écosse – Santé et sécurité au travail;
- Impôt minier et taxe sur le tabac au Manitoba;
- Food Primary Liquor Licence en Colombie-Britannique.

En plus de ces trois dernières ententes, nous avons établi des ententes de partenariat relatives aux numéros d'entreprise avec quatre provinces, ce qui représente 48 programmes provinciaux visant les entreprises. Nous collaborons aussi avec Service Ontario en vue d'élaborer un processus conjoint de demande de numéro d'entreprise pour certains des programmes de la province visant les entreprises.

Notre capacité à maintenir nos normes de traitement rapide nous permet de mesurer notre efficacité globale à répondre aux besoins des contribuables, afin de les aider à respecter leurs obligations et à contribuer à la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Notre mesure : Traitement exact

L'outil principal pour déterminer si nous avons établi des cotisations exactes pour les déclarations est le Programme d'évaluation de la qualité des T1, qui examine les cotisations initiales des déclarations de revenus des particuliers chaque année. Selon notre examen pour 2007-2008, les erreurs de traitement qui avaient une incidence directe sur le remboursement ou le solde à payer d'un contribuable s'élevaient à moins de 1 %. De 1999 à 2007, les montants moyens dont il est question s'élevaient entre 250 \$ et 350 \$ par erreur.

Nous en avons également assuré l'exactitude en utilisant une technologie de code à barres bidimensionnel (2D) pour les déclarations sur papier produites par ordinateur. Un code à barres 2D contient toutes les données personnelles et financières du contribuable qui sont nécessaires pour établir la cotisation de la déclaration et assurent pratiquement la saisie exacte de ses données. À la fin de l'exercice 2007-2008, 37 % de toutes les déclarations des particuliers produites sur papier avaient été traitées au moyen de cette technologie. Au total, nous avons traité presque 4,3 millions de déclarations avec code à barres 2D, soit une augmentation de 7 % par rapport à l'exercice précédent.

C'est la première année complète au cours de laquelle nous avons traité des déclarations de revenus des sociétés (T2) avec code à barres. À la fin de l'exercice, 80 % de toutes les déclarations de revenus des sociétés produites sur papier avaient un code à barres 2D.

Nous estimons que les résultats de notre programme d'évaluation de la qualité et l'utilisation continue du code à barres 2D pour faciliter la saisie exacte de données mettent en évidence notre engagement à assurer l'exactitude dans le cadre de nos activités de traitement.

Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

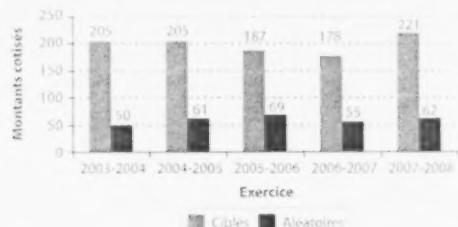
Notre évaluation : Atteint

Notre mesure : Repérage des cas d'inobservation

Il nous faut des processus efficaces visant à repérer les cas d'inobservation et à prendre des mesures à leur égard afin de gérer les risques liés à l'observation et de nous assurer que les particuliers versent les montants d'impôt dont ils sont redevables. Nous procédons donc à un examen approfondi des déclarations sélectionnées en vertu de nos programmes de postcotisation, en consacrant des ressources dans les secteurs où le risque et la possibilité de conséquences sur les recettes de l'inobservation sont les plus élevés.

Le succès de notre approche axée sur l'évaluation du risque se manifeste lorsque les recouvrements découlant des examens ciblés dépassent ceux des examens aléatoires. Les examens ciblés sont axés sur les demandes où le risque et la possibilité de conséquences sur les recettes de l'inobservation sont les plus élevés. Durant l'exercice 2007-2008, nous avons effectué des rajustements dans 27 % des examens ciblés et 16 % des examens aléatoires. Les montants supplémentaires moyens recouvrés par examen étaient de 221 \$ pour les examens ciblés et de 62 \$ pour les examens aléatoires (tel qu'illustré à la figure 11).

Figure 11 Examens ciblés par rapport aux examens aléatoires – Montants additionnels moyens cotisés (\$) par type d'examen



Qualité des données : Bonne

Notre mesure : Mesures prises à l'égard de l'inobservation

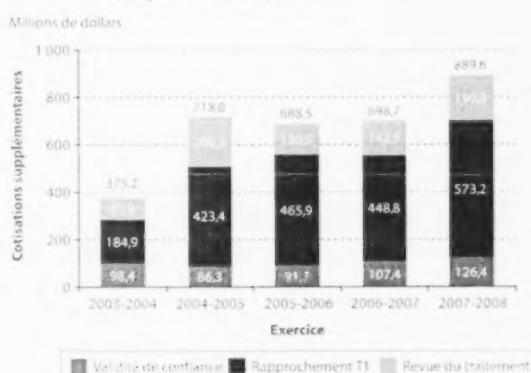
Nous comptons trois principaux types de programme d'examen de l'impôt T1 : le Programme d'examen précotisation, le Programme de revue du traitement et le Programme de rapprochement T1.

L'un de nos programmes d'examen précotisation est le Programme de validité de confiance. Au moyen de ce programme, divers crédits et déductions inscrits dans les déclarations sont examinés et corrigés avant qu'un avis de cotisation ne soit émis. Nous avons déterminé un montant moyen de 467 \$ en cotisations supplémentaires par examen, portant le total à plus de 126 millions de dollars, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'exercice précédent.

Notre Programme de revue du traitement favorise l'observation et permet de maintenir la confiance en l'équité de nos programmes à l'aide d'une meilleure éducation, de systèmes efficaces de cotation du risque et d'une approche équilibrée à l'égard du processus de sélection des dossiers. En 2007-2008, ce programme a permis de recouvrer 190 millions de dollars en impôts supplémentaires, soit une augmentation de 34 % par rapport à l'exercice précédent.

Dans le cadre de notre Programme de rapprochement T1, on compare les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus d'un particulier à ceux fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières. En 2007-2008, ce programme a généré des cotisations supplémentaires totalisant 573,2 millions de dollars. Ces résultats montrent le rôle essentiel que joue la déclaration de renseignements par des tiers dans la promotion de l'observation chez les contribuables particuliers.

Figure 12 Cotisations supplémentaires établies au moyen des examens T1



Qualité des données : Bonne

Notre initiative des ajustements supplémentaires avantageux pour le client fait partie intégrante de notre programme d'examen. En comparant la déclaration d'un particulier aux renseignements fournis par un tiers, nous déterminons les secteurs où le contribuable peut avoir demandé en partie seulement des crédits liés à l'impôt retenu à la source ou aux cotisations au Régime de pensions du Canada. Nous apportons les rajustements nécessaires à ces déclarations et autorisons les montants auxquels le contribuable a droit et, s'il y a lieu, nous émettons un remboursement. En 2007-2008, nous avons repéré et corrigé près de 218 000 déclarations des particuliers, entraînant ainsi un ajustement avantageux moyen de 355 \$ par déclaration.

Tel que l'illustre la figure 12, en 2007-2008, les taux de recouvrement dans l'ensemble de nos programmes d'examen des déclarations T1 ont entraîné un total de 889,6 millions de dollars en cotisations supplémentaires. Bien que certaines de ces cotisations supplémentaires puissent être irrécouvrables, nous estimons que ces résultats indiquent que nous avons des processus efficaces en place pour repérer les cas d'inobservation et prendre des mesures à leur égard. Cela nous permet de gérer le risque lié à l'observation et de nous assurer que les particuliers versent les montants d'impôt dont ils sont redevables.

Notre mesure : Mesures prises à l'égard de l'inobservation

Nous comptons trois principaux types de programme d'examen de l'impôt T1 : le Programme d'examen précotisation, le Programme de revue du traitement et le Programme de rapprochement T1.

L'un de nos programmes d'examen précotisation est le Programme de validité de confiance. Au moyen de ce programme, divers crédits et deductions inscrits dans les déclarations sont examinés et corrigés avant qu'un avis de cotisation ne soit émis. Nous avons déterminé un montant moyen de 467 \$ en cotisations supplémentaires par examen, portant le total à plus de 126 millions de dollars, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'exercice précédent.

Notre Programme de revue du traitement favorise l'observation et permet de maintenir la confiance en l'équité de nos programmes à l'aide d'une meilleure éducation, de systèmes efficaces de cotation du risque et d'une approche équilibrée à l'égard du processus de sélection des dossiers. En 2007-2008, ce programme a permis de recouvrer 190 millions de dollars en impôts supplémentaires, soit une augmentation de 34 % par rapport à l'exercice précédent.

Dans le cadre de notre Programme de rapprochement T1, on compare les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus d'un particulier à ceux fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières. En 2007-2008, ce programme a généré des cotisations supplémentaires totalisant 573,2 millions de dollars. Ces résultats montrent le rôle essentiel que joue la déclaration de renseignements par des tiers dans la promotion de l'observation chez les contribuables particuliers.

Figure 12. Cotisations supplémentaires établies au moyen d'les examens T1



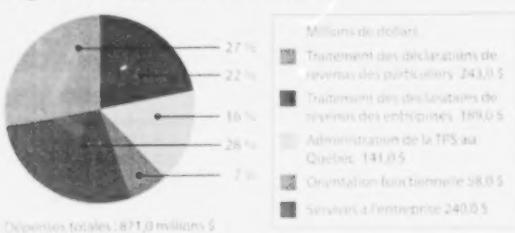
Qualité des données : Bonne.

Notre initiative des ajustements supplémentaires avantageux pour le client fait partie intégrante de notre programme d'examen. En comparant la déclaration d'un particulier aux renseignements fournis par un tiers, nous déterminons les secteurs où le contribuable peut avoir demandé en partie seulement des crédits liés à l'impôt retenu à la source ou aux cotisations au Régime de pensions du Canada. Nous apportons les rajustements nécessaires à ces déclarations et autorisons les montants auxquels le contribuable a droit et, s'il y a lieu, nous émettons un remboursement. En 2007-2008, nous avons repéré et corrigé près de 218 000 déclarations des particuliers, entraînant ainsi un ajustement avantageux moyen de 355 \$ par déclaration.

Tel que l'illustre la figure 12, en 2007-2008, les taux de recouvrement dans l'ensemble de nos programmes d'examen des déclarations T1 ont entraîné un total de 889,6 millions de dollars en cotisations supplémentaires. Bien que certaines de ces cotisations supplémentaires puissent être irrécouvrables, nous estimons que ces résultats indiquent que nous avons des processus efficaces en place pour repérer les cas d'inobservation et prendre des mesures à leur égard. Cela nous permet de gérer le risque lié à l'observation et de nous assurer que les particuliers versent les montants d'impôt dont ils sont redevables.

Un aperçu de Cotisations des déclarations et traitements des paiements (AP2)

Figure 13 Dépenses en ressources



En 2007-2008, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 871 millions de dollars (8 638 ETP), soit 19,7 % des dépenses globales de l'ARC (figure 13)¹. De ces 871 millions de dollars, 631 millions de dollars ont été affectés aux dépenses nettes du programme et 240 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

Réalisations importantes par sous-activité

- Traitement des déclarations des particuliers** – Nous avons traité plus de 25 millions de déclarations des particuliers. Nous avons remboursé 21,8 milliards de dollars à près de 16 millions de contribuables particuliers et traité plus de 194 000 déclarations de fiducies T3. Il y a eu près de 314 000 inscriptions additionnelles de particuliers et près de 3,3 millions de visites à Mon dossier.
- Traitement des déclarations des sociétés** – Nous avons traité environ 1,6 million de déclarations de renseignements, presque 1,8 million de déclarations des sociétés et plus de 58 000 déclarations d'accise et autres prélevements. Nous avons traité plus de 36,4 millions de paiements, s'élevant à presque 372 milliards de dollars.

¹ Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liées aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Fiche de rendement

Résultat escompté

L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

	Exercice	Évaluation du rendement		Qualité des données
		2007-2008	Atteint	
	2006-2007	Atteint	Bonne	

Traitements rapides

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Normes de service							
Traitements des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier) dans un délai de quatre à six semaines	100 %	3,6 semaines	3,6 semaines	3,6 semaines	3,9 semaines	4,1 ¹ semaines	✓
Traitements des déclarations de revenus des particuliers T1 (par voie électronique) dans un délai de deux semaines	100 %	1,7 semaines	1,9 semaines	1,9 semaines	1,6 semaines	1,7 ² semaines	✓
Pourcentage des déclarations de TPS/TVH traitées dans un délai de 21 jours	95 %	95,6 %	96,5 %	98,3 %	98,5 %	n.d. ³	n.d.
Traitements des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	92 % ⁴	✓
Envoy mensuel de relevés de paiements provisoires (RPP) aux contribuables produisant des déclarations de revenus des sociétés T2 et de TPS/TVH	95 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	80 % ⁵	✗

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Traitement des déclarations de revenus T3 des fiducies dans un délai de 4 mois	95 %	72 %	97 %	96 %	96 %	98 %	✓
Répondre aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet dans un délai de deux semaines	100 %	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2 ⁶ semaines	✓
Répondre aux redressements demandés par les contribuables (T1) dans un délai de huit semaines	100 %	5 semaines	5,6 semaines	5,6 semaines	7 semaines	7 semaines	✓
Normes de rendement							
Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	98 %	94,5 %	88,6 %	99,4 %	95,8 %	93,9 %	☒
Pourcentage des inscriptions de numéros d'entreprise traitées dans un délai de 10 jours ouvrables	95 %	n.d.	n.d.	n.d.	98,2 %	91 %	☒
Déclarations T1 reçues à temps et traitées à la mi-juin	98 %	n.d.	n.d.	99,7 %	99,7 %	99,8 %	✓
Pourcentage des déclarations de renseignements T4 traitées au 30 avril	90 %	93,9 %	100 %	94,6 %	86,6 %	94,7 %	✓
Pourcentage des déclarations T5 traitées au 31 mai	90 %	100 %	100 %	97 %	46 %	100 %	✓
Participation au traitement électronique							
Pourcentage des particuliers qui produisent leurs déclarations par voie électronique	Tendance à la hausse	48 %	49,4 %	49,4 %	50,6 %	53,5 %	✓
Pourcentage des sociétés admissibles qui produisent leurs déclarations par voie électronique	Tendance à la hausse	1,6 %	5,9 %	9,8 %	15,5 %	19,9 %	✓
Taux de participation à la production électronique des autres types de déclarations (T4 et TPS/TVH) (voir figure 3 à la page 19)	Tendance à la hausse	n.d.	n.d.	✓	✓	✓	✓

¹ Représente le nombre moyen de semaines nécessaires pour traiter les déclarations de revenus des particuliers T1 – papier.

² Représente le nombre moyen de semaines nécessaires pour traiter les déclarations de revenus des particuliers T1 – électronique.

³ Nous ne pouvons fournir les résultats finaux concernant la TPS/TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS/TVH ne sont pas disponibles.

⁴ Indicateur et objectif revisés pour 2007-2008. Regroupement de deux indicateurs et objectifs précédents pour la charge de travail liée au traitement des déclarations T2.

⁵ Définition de l'indicateur revisé pour 2007-2008.

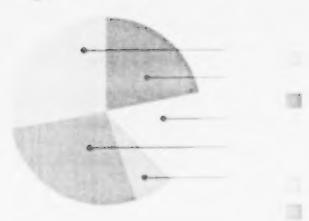
⁶ Nouvelle norme de service pour 2007-2008.

✓ Atteint ☐ En grande partie atteint ✗ Non atteint

n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Un aperçu de l'appréciation des déclarations et traitements des paiements (AP2)

Figure 13: Répartition des dépenses



Mesures financières adoptées à cette activité de dépenses se chiffrent à 871 millions de dollars (571 millions d'imposition et cotisations, 160 millions d'impôts et dépenses administratives, 120 millions de dépenses de fonctionnement et 10 millions de dépenses nettes d'investissement). Ces dépenses ont été attribuées à l'ensemble des programmes pour les services à base d'impôt.

Réalisations importantes par zone d'activité

- **Traitement des déclarations des particuliers.** Nous avons obtenu un taux d'admission des déclarations de 99,9% et un taux de 99,9% de résolution des déclarations contribuables pour les deux dernières années. Ces deux indicateurs sont en augmentation constante au fil du temps.
- **Traitement des déclarations des sociétés.** Nous avons obtenu un taux d'admission des déclarations de 99,9% et un taux de résolution des déclarations contribuables de 99,9% pour les deux dernières années.

Fiche de rendement AP2

Résultat escompté

L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.	2007-2008	Atteint	Bonne
	2006-2007	Atteint	Bonne

Traitement rapide

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation
Normes de service							
Le taux d'admission des déclarations contribuables est de 99,9% et le taux de résolution est de 99,9%.							✓
Le taux d'admission des déclarations contribuables est de 99,9% et le taux de résolution est de 99,9%.							✓
Le taux d'admission des déclarations contribuables est de 99,9% et le taux de résolution est de 99,9%.							✓
Le taux d'admission des déclarations contribuables est de 99,9% et le taux de résolution est de 99,9%.							✗

	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation
Nos indicateurs							
Qualité et disponibilité des services de santé	100%	73%	87%	89%	89%	95%	✓
Équilibre entre les domaines de la santé	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
Programme d'assurance-maladie pour tous les Québécois, assurant une couverture sociale universelle et équitable	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
Programme d'assurance-maladie pour tous les Québécois, assurant une couverture sociale universelle et équitable	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
Normes de rendement							
Nombre de personnes bénéficiant d'un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre de personnes bénéficiant d'un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre de personnes bénéficiant d'un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre de personnes bénéficiant d'un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre de personnes bénéficiant d'un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre de personnes bénéficiant d'un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre de personnes bénéficiant d'un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Participation au traitement et à l'économie							
Nombre d'entreprises ayant accès à un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre d'entreprises ayant accès à un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre d'entreprises ayant accès à un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre d'entreprises ayant accès à un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓
Nombre d'entreprises ayant accès à un service de santé et d'un service social	100%	94.5%	98.0%	99.0%	99.5%	99.0%	✓

Activités de programme

✓ ✓ ✗

Traitement exact

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1	98 %	98,6 %	99 %	99 %	98,9 %	99,1 %	✓
Pourcentage des redressements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude	96 %	n.d.	n.d.	n.d.	97,4 %	96,6 %	✓

Résultat escompté

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.	Exercice	Évaluation du rendement		Qualité des données	
		2007-2008	S.O.	2006-2007	S.O.
			Bonne		Bonne

Repérage des cas d'inobservation

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Rapport de la valeur monétaire moyenne des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	S.O.	4,1	3,4	2,7	3,2	3,6	S.O.

Mesures prises à l'égard de l'inobservation

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Cotisations additionnelles établies au moyen des examens précotisation (en millions)	S.O.	98,4 \$	86,3 \$	91,7 \$	107,4 \$	126,4 \$	S.O.
Cotisations additionnelles établies au moyen des examens postcotisation de rapprochement T1 (en millions)	S.O.	184,9 \$	423,4 \$	465,9 \$	448,8 \$	573,2 \$	S.O.
Cotisations additionnelles établies au moyen des examens postcotisation de revue du traitement (en millions)	S.O.	91,9 \$	208,3 \$	130,9 \$	142,5 \$	190 \$	S.O.

✓ Atteint En grande partie atteint ✗ Non atteint

n.d.	Non disponible	S.O.	Sans objet
------	----------------	------	------------

Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration (AP3)

Notre objectif

Nous avons pour but de promouvoir l'observation des lois fiscales du Canada concernant les obligations relatives à la production, aux retenues et au versement des montants dus, y compris les sommes perçues ou retenues en fiducie pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires et de certaines Premières nations.



Notre résultat

Notre rendement au cours de 2007-2008 a démontré que nous avons réussi à régler efficacement dans plusieurs domaines la dette fiscale ainsi qu'à déterminer et à traiter des cas d'inobservation liés aux comptes de l'employeur, de retenues sur la paie et de TPS/TVH. L'innovation technologique et l'amélioration des processus ont contribué de manière significative à notre gestion de l'inventaire de la dette fiscale.

Notre défi

Malgré l'augmentation de notre production, les fluctuations importantes des nouvelles dettes posent un défi à notre capacité de régler rapidement les comptes des contribuables.

Profil des dépenses : (milliers de dollars)	Total des autorisations 2007-2008	Dépenses réelles 2007-2008	Écart
	713 143 \$	695 321 \$	17 822 \$

Aperçu

Nous gérons le service de recouvrement des dettes le plus important au gouvernement fédéral, qui administre les dettes découlant de l'impôt sur le revenu, de la TPS/TVH, du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et des prêts d'études canadiens en souffrance. Le fait que nous travaillons avec les Canadiens, tant pour régler les questions liées aux dettes que pour promouvoir l'observation de la législation fiscale qui régissent les employeurs, les retenues sur la paie et la TPS/TVH, nous aidons à protéger l'assiette fiscale du Canada.

Nous exécutons notre activité de programme des Comptes débiteurs et de l'Observation en matière de production de déclaration afin d'atteindre deux résultats escomptés :

- les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues;
- les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Résultat escompté : Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues

Notre évaluation : En grande partie atteint

Notre mesure : Les dettes fiscales sont réglées en temps opportun

Il est important de régler les dettes fiscales en temps opportun. Plus nous déterminons tôt les risques liés au recouvrement d'une dette, plus nous serons en mesure d'utiliser efficacement nos ressources pour régler cette dette. Par conséquent, plus longtemps une dette existe, plus il sera difficile de la recouvrer.

Traitement exact							
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Percentages des cotisations collectées et déclarations T1	98 %	98,0%	98,0%	98,0%	99,9%	99,1%	✓
Percentages des paiements pronostiqués pour les cotisations qui ont été effectués avec exactitude	96 %	94,1%	94,0%	94,0%	97,4%	98,0%	✓
Résultat escompté							
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.				Exercice	Evaluation du rendement	Qualité des données	
				2007-2008	S.O.	Bonne	
				2006-2007	S.O.	Bonne	
Reperage des cas d'inobservation							
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Rapport de la valeur moyenne des cotisations collectées vis-à-vis celles prévues par rapport au taux moyen	50	41	44	47	52	50	✓
Mesures prises à l'égard de l'inobservation							
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Cotisations additionnelles collectées pour les paiements pronostiqués	50	104,5%	100,0%	100,0%	100,4%	126,4%	✓
Cotisations additionnelles collectées pour les paiements pronostiqués approché à 100 %	50	81,9%	90,0%	90,0%	97,7%	100,0%	✓
Cotisations additionnelles collectées pour les paiements pronostiqués atteintes à 100 %	50	51,1%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	

✓

✓

✗

Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration (AP3)

Notre objectif

Nous avons pour but de promouvoir l'observation des lois fiscales du Canada concernant les obligations relatives à la production, aux retenues et au versement des montants dus, y compris les sommes perçues ou retenues en fiducie pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires et de certaines Premières nations.



Notre résultat

Notre rendement au cours de 2007-2008 a démontré que nous avons réussi à régler efficacement dans plusieurs domaines la dette fiscale ainsi qu'à déterminer et à traiter des cas d'inobservation liés aux comptes de l'employeur, de retenues sur la paie et de TPS/TVH. L'innovation technologique et l'amélioration des processus ont contribué de manière significative à notre gestion de l'inventaire de la dette fiscale.

Notre défi

Malgré l'augmentation de notre production, les fluctuations importantes des nouvelles dettes posent un défi à notre capacité de régler rapidement les comptes des contribuables.

Profil des dépenses : millions de dollars	Total des autorisations 2007-2008	Dépenses réelles 2007-2008	Ecart
1005,100	1005,100	1005,100	0,00%

Aperçu

Nous gérons le service de recouvrement des dettes le plus important au gouvernement fédéral, qui administre les dettes découlant de l'impôt sur le revenu, de la TPS-TVH, du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et des prêts d'études canadiens en souffrance. Le fait que nous travaillons avec les Canadiens, tant pour régler les questions liées aux dettes que pour promouvoir l'observation de la législation fiscale qui régissent les employeurs, les retenues sur la paie et la TPS-TVH, nous aidons à protéger l'assiette fiscale du Canada.

Nous exécutons notre activité de programme des Comptes débiteurs et de l'Observation en matière de production de déclaration afin d'atteindre deux résultats escomptés :

- les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues;
- les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Résultat escompté : Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues

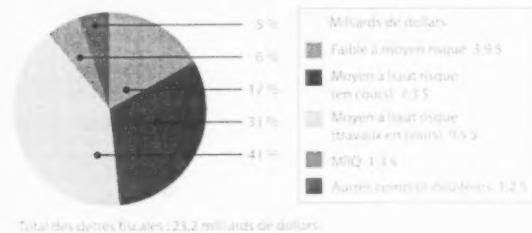
Notre évaluation : En grande partie atteint

Notre mesure : Les dettes fiscales sont réglées en temps opportun

Il est important de régler les dettes fiscales en temps opportun. Plus nous déterminons tôt les risques liés au recouvrement d'une dette, plus nous serons en mesure d'utiliser efficacement nos ressources pour régler cette dette. Par conséquent, plus longtemps une dette existe, plus il sera difficile de la recouvrer.

Nous gérons continuellement des millions de comptes de dettes à faible risque. Ils sont réglés à l'aide de stratégies d'exécution à faibles coûts, telles que les lettres de rappel et les communications téléphoniques. Les comptes qui présentent un risque accru sont attribués à nos Bureaux des services fiscaux (BSF) pour qu'ils fassent l'objet d'une analyse et d'une enquête approfondies. La figure 14 illustre les différents niveaux de risque et les montants auxquels s'élèvent ces comptes. Les comptes à risque moyen ou élevé représentent globalement 73 % de nos comptes de dette. Plus de 90 % de nos ressources allouées aux dettes fiscales sont situées dans nos BSF qui s'occupent des dossiers à risque plus élevé.

Figure 14 Éléments d'inventaire



Qualité des données : Bonne

Afin de nous assurer que nous réglons la dette en temps opportun, nous avons établi un objectif de 60 % pour les arrivages réglés dans l'année de leur réception, comme ils sont indiqués en détail dans la Fiche de rendement à la page 58. Pour 2007-2008, cet objectif a été atteint malgré une augmentation de l'arrivée de nouvelles dettes de 26 %.

En nous efforçant d'atteindre nos objectifs de rapidité liés au règlement de la dette fiscale, nous cherchons constamment des moyens pour améliorer nos résultats. Dans notre *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010*, nous avons relevé plusieurs priorités que nous poursuivons.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Maintenir des activités principales solides

Réalisation : En 2007-2008, nous avons :

- amélioré les processus de charge de travail et l'innovation technologique;
- mis en oeuvre notre stratégie sur l'insolvabilité;
- poursuivi notre campagne sur les acomptes provisionnels.

En 2007-2008, nous nous sommes appuyés sur les réussites de nos initiatives liées au Centre d'appels national des recouvrements, à nos charges de travail nationales sur la TPS/TVH et la TI ainsi que sur notre campagne sur les acomptes provisionnels. Plus particulièrement, nous avons mis en oeuvre notre stratégie nationale sur l'insolvabilité et avons établi des centres d'expertise sur les recouvrements afin de nous pencher sur les dettes découlant des stratagèmes de planification fiscale internationale et d'évitement fiscal.

Ces résultats et nos stratégies d'amélioration nous permettent de croire que nous réglons la dette fiscale en temps opportun.

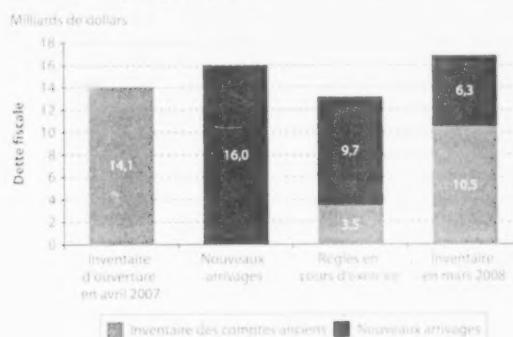
Notre mesure : Les dettes fiscales et non fiscales demeurent dans les limites prévues

Nous nous efforçons de maintenir notre dette fiscale à des niveaux que nous pouvons gérer. L'arrivée des nouvelles dettes dans les BSF durant l'année a atteint 16 milliards de dollars, en hausse de 3,3 milliards de dollars comparativement à l'exercice précédent. Du montant de ces arrivages, 5,7 milliards de dollars proviennent de comptes importants, qui comprennent des comptes totalisant 1,2 milliard de dollars issus d'activités d'observation en matière de déclaration visant la planification fiscale internationale et abusive.

Conformément à notre objectif de gérer efficacement la dette, nous visons à atteindre un objectif de 90 % de la charge de travail des BSF liée aux comptes réglés comparativement au nouvel arrivage de dettes. En 2007-2008, nous avons obtenu un résultat de 83 %, en grande partie en raison de l'augmentation marquée des nouveaux arrivages pendant l'année. Malgré le fait

que nous n'avons pas satisfait cette attente clé, nous estimons que notre résultat escompté global a été en grande partie atteint en 2007-2008.

Figure 15 Arrivages, production et inventaire des BSF en 2007-2008



Qualité des données : Bonne

En 2007-2008, le recouvrement des recettes de 11,9 milliards de dollars a dépassé de 3,2 milliards de dollars notre objectif. Malgré cette augmentation marquée, l'inventaire total de la dette fiscale continue de croître. Voici des activités actuellement en cours visant à augmenter notre capacité de gérer la dette fiscale :

- centrer nos efforts sur le perfectionnement de notre modèle d'exécution de programme en modernisant nos processus;
- améliorer les processus et l'infrastructure des systèmes dans le cadre du projet du Recouvrement intégré des recettes;
- apporter des améliorations visant à gérer plus efficacement les charges de travail, telles que la formation d'équipes de travail spécialisées et de centres d'expertise qui s'attaqueront aux comptes débiteurs.

Le Canada et d'autres administrations fiscales de partout au monde connaissent des augmentations marquées d'inventaires de dettes fiscales. Cette situation a été signalée dans diverses études réalisées par l'OCADE. Les facteurs contribuant à augmenter les inventaires de dettes fiscales sont nombreux et complexes. D'autres discussions sur les questions liées à l'inobservation des versements figurent à la page 22 de la section intitulée Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Mettre en pratique la transformation des activités

Réalisation : En 2007-2008, nous avons commencé à mettre en oeuvre notre initiative de Recouvrement intégré des recettes.

En mars 2007, nous avons terminé l'élaboration de notre modèle de recherche sur les particuliers débiteurs fiscaux, qui nous permettra de mieux comprendre la composition de ces débiteurs et d'établir leur profil.

Dans notre *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010*, nous avons prévu des améliorations à nos processus afin de mieux gérer notre inventaire fiscal. Ce travail est en cours. Pour obtenir plus de détails, consultez l'annexe B à la page 100.

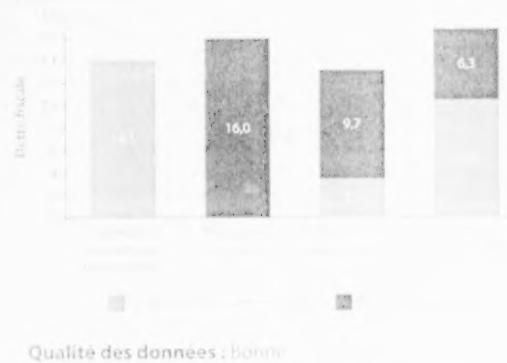
En 2007-2008, nous avons atteint notre objectif de réduire la proportion des dettes fiscales de plus de cinq ans à moins de 16 % de la dette fiscale totale des BSF. Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2008, ce ratio était de 15,4 %, ce qui représente une baisse de 3,1 points de pourcentage comparativement à l'année dernière⁵. L'un des facteurs qui ont contribué à cette diminution est l'augmentation susmentionnée de nouveaux arrivages durant l'année. Étant donné que le niveau des nouveaux inventaires a des effets sur notre ratio d'inventaire ancien, nous avons décidé de changer cet objectif pour les prochaines années, d'un pourcentage à une valeur monétaire.

De 2006-2007 à 2007-2008, les comptes débiteurs ont augmentés de 16 % (ou de 3,0 milliards de dollars) pour se situer à 21,6 milliards de dollars. Le principal élément qui a contribué à cette augmentation était l'arrivée de 2,1 milliards de dollars dans notre secteur de revenu des sociétés, ce qui représente 68 % de l'augmentation globale. Cette augmentation est représentée à la figure 16, qui comprend les données de nos quatre principaux secteurs d'activité. Cette situation a également touché les inventaires des BSF qui, à la fin de l'exercice, s'élevait à 16,8 milliards de

5. Depuis le présent exercice, nous rendons compte de l'inventaire âgé exclusif de TPS/TVH du MRQ. Notre ratio rajusté de 2006-2007 (qui exclut la TPS/TVH du MRQ) était de 18,5 %.

que nous n'avons pas satisfait cette attente clé, nous estimons que notre résultat escompté global a été en grande partie atteint en 2007-2008.

Figure 15. Arrivages, production et inventaire des BSF en 2007-2008



En 2007-2008, le recouvrement des recettes de 11,9 milliards de dollars a dépassé de 3,2 milliards de dollars notre objectif. Malgré cette augmentation marquée, l'inventaire total de la dette fiscale continue de croître. Voici des activités actuellement en cours visant à augmenter notre capacité de gérer la dette fiscale :

- centrer nos efforts sur le perfectionnement de notre modèle d'exécution de programme en modernisant nos processus;
- améliorer les processus et l'infrastructure des systèmes dans le cadre du projet du Recouvrement intégré des recettes;
- apporter des améliorations visant à gérer plus efficacement les charges de travail, telles que la formation d'équipes de travail spécialisées et de centres d'expertise qui s'attaqueront aux comptes débiteurs.

Le Canada et d'autres administrations fiscales de partout au monde connaissent des augmentations marquées d'inventaires de dettes fiscales. Cette situation a été signalée dans diverses études réalisées par l'OCDE. Les facteurs contribuant à augmenter les inventaires de dettes fiscales sont nombreux et complexes. D'autres discussions sur les questions liées à l'inobservation des versements figurent à la page 22 de la section intitulée Atténuer le résultat stratégique des Services fiscaux.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Mettre en pratique la transformation des activités

Réalisation : En 2007-2008, nous avons commencé à mettre en oeuvre notre initiative de Recouvrement intégré des recettes.

En mars 2007, nous avons terminé l'élaboration de notre modèle de recherche sur les particuliers débiteurs fiscaux, qui nous permettra de mieux comprendre la composition de ces débiteurs et d'établir leur profil.

Dans notre *Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010*, nous avons prévu des améliorations à nos processus afin de mieux gérer notre inventaire fiscale. Ce travail est en cours. Pour obtenir plus de détails, consultez l'annexe B à la page 100.

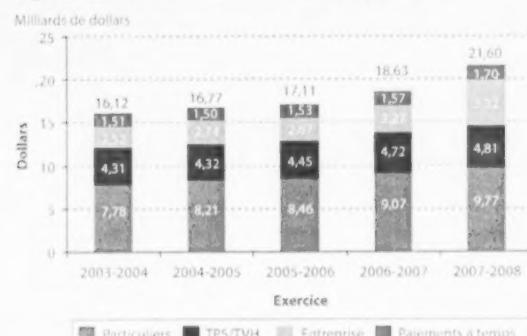
En 2007-2008, nous avons atteint notre objectif de réduire la proportion des dettes fiscales de plus de cinq ans à moins de 16 % de la dette fiscale totale des BSF. Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2008, ce ratio était de 15,4 %, ce qui représente une baisse de 3,1 points de pourcentage comparativement à l'année dernière⁵. L'un des facteurs qui ont contribué à cette diminution est l'augmentation susmentionnée de nouveaux arrivages durant l'année. Étant donné que le niveau des nouveaux inventaires a des effets sur notre ratio d'inventaire ancien, nous avons décidé de changer cet objectif pour les prochaines années, d'un pourcentage à une valeur monétaire.

De 2006-2007 à 2007-2008, les comptes débiteurs ont augmenté de 16 % (ou de 3,0 milliards de dollars) pour se situer à 21,6 milliards de dollars. Le principal élément qui a contribué à cette augmentation était l'arrivée de 2,1 milliards de dollars dans notre secteur de revenu des sociétés, ce qui représente 68 % de l'augmentation globale. Cette augmentation est représentée à la figure 16, qui comprend les données de nos quatre principaux secteurs d'activité. Cette situation a également touché les inventaires des BSF qui, à la fin de l'exercice, s'élevait à 16,8 milliards de

5. Depuis le présent exercice, nous rendons compte de l'inventaire âgé exclusif de TPS/Tvh du MRQ. Notre ratio ajusté de 2006-2007 (qui exclut la TPS/Tvh du MRQ) était de 18,5 %.

dollars. Nous nous attendons à ce que l'augmentation de nos activités de vérification liées aux opérations internationales et d'évitement fiscal complexes continuent d'avoir une incidence sur les arriérés des sociétés.

Figure 16 Tendances des comptes débiteurs



Qualité des données : Bonne

Notre travail de recouvrement non fiscal porte sur les paiements en trop d'assurance-emploi, les prêts d'études canadiens en souffrance, les paiements en trop au RPC et d'autres dettes au nom de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). En 2007-2008, nous avons dépassé les objectifs établis, soit un recouvrement de 614,7 millions de dollars ou 48,6 millions de dollars de plus que notre objectif.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Accroître les occasions d'affaires

Réalisation : En 2007-2008, nous avons intégré davantage les opérations de recouvrement de RHDSC.

Afin de continuer à fournir avec succès des services de recouvrement pour nos clients gouvernementaux, nous travaillons étroitement avec les secteurs des recouvrements des clients pour créer un milieu de travail plus efficient. Nous travaillons dans le but de concevoir une approche intégrée axée sur les contribuables visant à moderniser les processus et à faciliter l'intégration des charges de travail liées à la dette fiscale et aux programmes d'autres gouvernements. Cette approche permettra d'accroître l'efficience et la souplesse dans le cadre du

recouvrement des dettes, qui proviennent de diverses sources.

Globalement, nos résultats – et nos réalisations liées à nos priorités – démontrent notre engagement à nous assurer que les dettes fiscales et non fiscales se situent dans les niveaux ciblés, ce qui protège l'assiette fiscale du Canada.

Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Notre évaluation : Atteint

Notre mesure : Valeur monétaire de l'inobservation

Il y aura toujours des particuliers et des organisations qui, pour diverses raisons, omettent de se conformer aux lois fiscales du Canada. Pour faire face à ce problème, nous facilitons et renforçons l'observation des obligations des contribuables et des employeurs en vertu des diverses lois que nous administrons.

En 2007-2008, nous avons établi des objectifs quant à la valeur monétaire des cas d'inobservation repérés dans nos deux principaux secteurs : non-déclarants/non-inscrits (ND/NI) et retenues des employeurs.

Dans notre domaine des ND/NI, nous veillons à ce que les contribuables s'acquittent de leurs obligations de produire des déclarations de revenus des particuliers, des sociétés et des fiducies. En 2007-2008, nous avons repéré et réglé les cas d'inobservation en obtenant plus de 761 000 déclarations des particuliers et des sociétés de contribuables qui avaient omis de produire une déclaration, ce qui s'est traduit par le recouvrement de 2,4 milliards de dollars. Ces résultats ont dépassé notre objectif de 2,2 milliards de dollars. Nous avons aussi entamé des poursuites qui se sont soldées par la condamnation de 1 296 contribuables contrevenants, des amendes prélevées de plus de 1,4 millions de dollars et 49 peines d'emprisonnement prononcées par les tribunaux. Notre Initiative de déclaration des paiements contractuels a permis d'obtenir plus de 57 000 déclarations des particuliers et des sociétés supplémentaires.

Dans notre secteur des retenues des employeurs, nous veillons à ce que les employeurs respectent leurs obligations de retenir, de déclarer et de verser les retenues à la source et les avantages imposables. En 2007-2008, le personnel de notre secteur des retenues des employeurs a traité plus de 666 700 cas d'inobservation, ce qui a permis de repérer des cas d'inobservation s'élevant à 1,4 milliard de dollars. Ce résultat a dépassé notre objectif de 1,3 milliard de dollars.

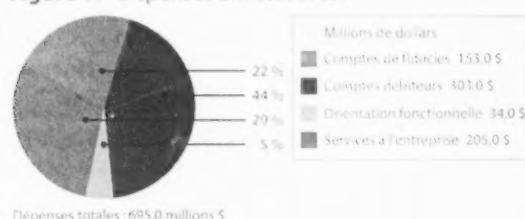
Quant au secteur de l'observation de la TPS/TVH, nous avons pour but d'assurer l'observation des exigences législatives concernant l'inscription et la production de déclaration en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Comme nous l'avons mentionné dans les sections précédentes, nous avons mis en oeuvre un changement visant à améliorer la capacité du

système d'exploitation de la TPS/TVH en 2007-2008. Nous ne pouvons fournir des renseignements sur l'inscription et l'observation en matière de production de déclaration concernant la TPS/TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS/TVH ne sont pas disponibles. Nous avons abordé l'inobservation liée à la TPS/TVH par l'éducation par des activités d'observation assistée et des poursuites. Nous prévoyons reprendre l'établissement de rapports sur ces activités dans notre Rapport annuel 2008-2009.

Nous croyons que, pris dans son ensemble, nos résultats en ce qui concerne le repérage des cas d'inobservation et les mesures prises à leur égard démontrent que nous avons pu faciliter et renforcer l'observation des exigences du régime fiscal du Canada.

Aperçu des Comptes débiteurs et de l'Observation en matière de production de déclaration (AP3)

Figure 17 Dépenses en ressources



Réalisations importantes par sous-activité

- Comptes débiteurs** – Le recouvrement des recettes par les BSF s'élevait à 11,9 milliards de dollars. Les mesures prises par le Centre d'appels national du recouvrement ont mené à des arrangements de paiements de près de 1,4 milliard de dollars. Les mesures prises par les bassins nationaux ont mené à des recouvrements des recettes de plus de 1,3 milliard de dollars. Les recouvrements des recettes des comptes importants se sont élevés à plus de 3,9 milliards de dollars.
- Comptes de fiducie** – Nous avons obtenu plus de 761 000 déclarations de particuliers et de sociétés qui ne les avaient pas produites. Nous avons identifié plus de 8 660 non-inscrits à la TPS/TVH et réglé 666 770 cas d'inobservation des retenues à la source. Notre Initiative de déclaration des paiements contractuels a permis d'obtenir 57 689 déclarations de revenus supplémentaires des particuliers et des sociétés.

¹ Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

dollars. Nous nous attendons à ce que l'augmentation de nos activités de vérification liées aux opérations internationales et d'évitement fiscal complexes continuent d'avoir une incidence sur les arrières des sociétés.

Figure 16 : Nombre d'observations additionnelles



Résumé des données clés

Notre travail de recouvrement non fiscal porte sur les paiements en trop d'assurance-emploi, les prêts d'études canadiens en souffrance, les paiements en trop au RPC et d'autres dettes au nom de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). En 2007-2008, nous avons dépassé les objectifs établis, soit un recouvrement de 614,7 millions de dollars ou 48,6 millions de dollars de plus que notre objectif.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Accroître les occasions d'affaires

Réalisation : En 2007-2008, nous avons intégré davantage les opérations de recouvrement de RHDSC.

Afin de continuer à fournir avec succès des services de recouvrement pour nos clients gouvernementaux, nous travaillons étroitement avec les secteurs des recouvrements des clients pour créer un milieu de travail plus efficient. Nous travaillons dans le but de concevoir une approche intégrée axée sur les contribuables visant à moderniser les processus et à faciliter l'intégration des charges de travail liées à la dette fiscale et aux programmes d'autres gouvernements. Cette approche permettra d'accroître l'efficience et la souplesse dans le cadre du

recouvrement des dettes, qui proviennent de diverses sources.

Globalement, nos résultats – et nos réalisations liées à nos priorités – démontrent notre engagement à nous assurer que les dettes fiscales et non fiscales se situent dans les niveaux cibles, ce qui protège l'assiette fiscale du Canada.

Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Notre évaluation : Atteint

Notre mesure : Valeur monétaire de l'inobservation

Il y aura toujours des particuliers et des organisations qui, pour diverses raisons, omettent de se conformer aux lois fiscales du Canada. Pour faire face à ce problème, nous facilitons et renforçons l'observation des obligations des contribuables et des employeurs en vertu des diverses lois que nous administrons.

En 2007-2008, nous avons établi des objectifs quant à la valeur monétaire des cas d'inobservation repérés dans nos deux principaux secteurs : non-déclarants non-inscrits (ND NI) et retenues des employeurs.

Dans notre domaine des ND NI, nous veillons à ce que les contribuables s'acquittent de leurs obligations de produire des déclarations de revenus des particuliers, des sociétés et des fiducies. En 2007-2008, nous avons repéré et réglé les cas d'inobservation en obtenant plus de 701 000 déclarations des particuliers et des sociétés de contribuables qui avaient omis de produire une déclaration, ce qui s'est traduit par le recouvrement de 2,4 milliards de dollars. Ces résultats ont dépassé notre objectif de 2,2 milliards de dollars. Nous avons aussi entamé des poursuites qui se sont soldées par la condamnation de 1 290 contribuables contrevenants, des amendes prélevées de plus de 1,1 millions de dollars et 49 peines d'emprisonnement prononcées par les tribunaux. Notre Initiative de déclaration des paiements contractuels a permis d'obtenir plus de 57 000 déclarations des particuliers et des sociétés supplémentaires.

Dans notre secteur des retenues des employeurs, nous veillons à ce que les employeurs respectent leurs obligations de retenir, de déclarer et de verser les retenues à la source et les avantages imposables. En 2007-2008, le personnel de notre secteur des retenues des employeurs a traité plus de 666 700 cas d'inobservation, ce qui a permis de repérer des cas d'inobservation s'élevant à 1,4 milliard de dollars. Ce résultat a dépassé notre objectif de 1,3 milliard de dollars.

Quant au secteur de l'observation de la TPS-TVH, nous avons pour but d'assurer l'observation des exigences législatives concernant l'inscription et la production de déclaration en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Comme nous l'avons mentionné dans les sections précédentes, nous avons mis en oeuvre un changement visant à améliorer la capacité du

système d'exploitation de la TPS-TVH en 2007-2008. Nous ne pouvons fournir des renseignements sur l'inscription et l'observation en matière de production de déclaration concernant la TPS-TVH en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS-TVH ne sont pas disponibles. Nous avons abordé l'inobservation liée à la TPS-TVH par l'éducation par des activités d'observation assistée et des poursuites. Nous prévoyons reprendre l'établissement de rapports sur ces activités dans notre Rapport annuel 2008-2009.

Nous croyons que, pris dans son ensemble, nos résultats en ce qui concerne le repérage des cas d'inobservation et les mesures prises à leur égard démontrent que nous avons pu faciliter et renforcer l'observation des exigences du régime fiscal du Canada.

Chapitre des Comptes débiteurs et de l'Observation en matière de production de déclaration (AP3)

Figure 17 : Réponse aux réclamations



Réalisations importantes par secteur d'activité

- > **Comptes débiteurs** : Au cours de l'année 2007-2008, cette partie a délivré 1 000 millions de dollars. Les mesures mises en œuvre pour assurer la collecte et l'envoi des paiements ont contribué à une baisse des délais de paiement de près de 1 mois et demi. L'application de la nouvelle réglementation a également contribué à une augmentation des recettes perçues. Les taux de collecte et de conformité se sont élevés à plus de 95% dans tous les cas.
- > **Comptes de fiducie** : Au cours de l'année 2007-2008, cette partie a délivré 781 000 millions de dollars dans le cadre de mandats qui ne les concernent pas nécessairement. Ces mandats sont délivrés à des clients qui versent au moins 770 cas.

En 2007-2008, les réalisations canadiennes cette activité de programme ont atteint 1 763 millions de dollars (8 853 EIP), soit 40,7% du total des réalisations globales de l'ARC. Figure 17 : Des recettes de 1 000 millions de dollars, 490 millions de dollars étaient destinés aux programmes du programme et 205 millions étaient destinés à la responsabilité à cette activité de programmation de la section AP3 (voir figure).

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Evaluation du rendement	Qualité des données
	2007-2008	En grande partie atteint	Bonne
	2006-2007	En grande partie atteint	Bonne
Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues			

La dette fiscale est réglée en temps opportun

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception	60 %	S.O.	S.O.	62,0 %	66,7 %	60,4 %	✓

Les dettes fiscales et non fiscales demeurent dans les limites prévues

Nos indicateurs	Objectifs actuels	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Valeur monétaire de la production des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF	90 %	92,4 %	100 %	99,8 %	90 %	83 %	✗
Pourcentage des comptes débiteurs de plus de cinq ans	<16 %	19 %	17 %	18 %	20 %	15,4 %	✓
Recouvrements en espèces par les BSF (milliards)	8,7 \$	9,4 \$	8,8 \$	9,5 \$	9,7 \$	11,9 \$	✓
Dettes non fiscales – montant recouvré (millions)	566,1 \$	S.O.	S.O.	S.O.	592,0 \$	614,7 \$	✓

Résultat escompté	Exercice	Evaluation du rendement	Qualité des données
	2007-2008	Atteint	Bonne
	2006-2007	Atteint	Bonne
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard			

Valeur monétaire des cas d'inobservation

Nos indicateurs ¹	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Inobservation des employeurs, des retenues à la source et de la TPS/TVH (milliards)	1,3 \$	2,2 \$	2,1 \$	2,2 \$	2,3 \$	1,4 \$	✓
Inobservation des non-déclarants T1 et T2 et des non-inscrits à la TPS/TVH (milliards)	2,2 \$	2,0 \$	2,2 \$	2,4 \$	2,4 \$	2,4 \$	✓

¹ Les objectifs et les résultats actuels pour 2007-2008 ont été rajustés afin d'éliminer les comptes de TPS/TVH.

✓ Atteint En grande partie atteint ✗ Non atteint

n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Observation en matière de déclaration (AP4)

Notre objectif

Nous avons pour but d'aider à protéger les recettes fiscales du Canada au moyen d'une vaste gamme d'activités de validation, de vérification et d'exécution ainsi qu'au moyen de l'éducation. Nos activités visent l'exactitude et l'intégralité dont font preuve les contribuables dans leur responsabilité fiscale.



Notre résultat

Notre rendement au cours de 2007-2008 indique notre succès dans l'évaluation efficace des risques et le repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration. Les activités d'Observation en matière de déclaration viennent compléter notre stratégie de repérage des cas d'inobservation, la prise de mesures appropriées et la dissuasion de toute inobservation future.

Notre défi

La complexité croissante des économies canadienne et internationales posent des défis continus en matière de repérage et de dissuasion des cas d'inobservation.

Profil des dépenses (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2007-2008	Dépenses réelles 2007-2008	Écart
	1 380 228 \$	1 333 748 \$	46 480 \$

Aperçu

Notre stratégie consiste à repérer les cas d'inobservation, à prendre des mesures appropriées et à décourager toute inobservation future au moyen d'activités de vérification et d'exécution, ainsi qu'au moyen de l'éducation. Nos activités profitent à tous les Canadiens en contribuant à la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Nous menons des activités d'Observation en matière de déclaration dans le but d'atteindre les résultats escomptés énoncés ci-dessous.

Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Notre évaluation : Atteint

Notre mesure : Activités de vérification

L'ARC cherche à comprendre les risques liés à l'observation que doit relever le régime fiscal du Canada et à prendre des mesures à cet égard. L'amélioration continue de notre stratégie

d'observation et des plans d'action correspond aux risques d'observation actuels et nouveaux propres à tous les secteurs économiques du Canada. De même, l'ARC maintient une présence de vérification dans l'ensemble des industries canadiennes et des secteurs des contribuables. Nos activités de vérification permettent de repérer les cas d'inobservation et de les décourager.

Une mesure clé de notre rendement en matière de vérification est le pourcentage des vérifications effectuées pour chaque secteur de contribuables par rapport à notre plan. Notamment, cette année, nous avons orienté nos efforts sur les vérifications du secteur international et des grandes entreprises, un secteur qui, selon notre approche à la gestion des risques, présente un risque élevé. En 2007-2008, nous avons également dépassé notre objectif dans le secteur des petites et moyennes entreprises. Notre rendement a dépassé notre plan pour cette mesure.

- Secteur international et des grandes entreprises :** Nous avons mené plus de 27 400 vérifications, soit environ 24 % de plus que le nombre prévu.

Fiche de rendement

Résultat escompté

	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004	Objectif actuel	Notre indicateur	Évaluation
Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et elles demeurent dans les limites prévues	En grande partie atteint	En grande partie atteint						Bonne
		En grande partie atteint						Bonne

La dette fiscale est réglée en temps opportun

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Dette fiscale régulière (en milliards d'USD)	✓	100	100	100	100	100	✓
Dette fiscale totale (en milliards d'USD)	✓	100	100	100	100	100	✓

Les dettes fiscales et non fiscales demeurent dans les limites prévues

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Dette fiscale régulière (en milliards d'USD)	✓	100	100	100	100	100	✓
Dette fiscale totale (en milliards d'USD)	✓	100	100	100	100	100	✓
Dette non fiscale régulière (en milliards d'USD)	✓	100	100	100	100	100	✓
Dette non fiscale totale (en milliards d'USD)	✓	100	100	100	100	100	✓

Résultat escompté

	2007-2008	2006-2007	Atteint	Bonne
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	Atteint	Atteint		Bonne
				Bonne

Valeur manentielle des cas d'inobservation

Notre indicateur	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Nombre de cas d'inobservation pris en compte dans la valeur manentielle	✓	100	100	100	100	100	✓
Nombre de cas d'inobservation pris en compte dans la valeur manentielle	✓	100	100	100	100	100	✓

✓

✓

✗

Observation en matière de déclaration (AP4)

Notre objectif

Nous avons pour but d'aider à protéger les recettes fiscales du Canada au moyen d'une vaste gamme d'activités de validation, de vérification et d'exécution ainsi qu'au moyen de l'éducation. Nos activités visent l'exactitude et l'intégralité dont font preuve les contribuables dans leur responsabilité fiscale.



Notre résultat

Notre rendement au cours de 2007-2008 indique notre succès dans l'évaluation efficace des risques et le repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration. Les activités d'Observation en matière de déclaration viennent compléter notre stratégie de repérage des cas d'inobservation, la prise de mesures appropriées et la dissuasion de toute inobservation future.

Notre défi

La complexité croissante des économies canadienne et internationales posent des défis continus en matière de repérage et de dissuasion des cas d'inobservation.

Préval des dépenses pour l'observation et la vérification	Total des prévisions 2007-2008	Dépenses réelles 2007-2008	Écart
1 100 000 \$	1 100 000 \$	1 101 748 \$	+ 1 748 \$

Résumé

Notre stratégie consiste à repérer les cas d'inobservation, à prendre des mesures appropriées et à décourager toute inobservation future au moyen d'activités de vérification et d'exécution, ainsi qu'au moyen de l'éducation. Nos activités profitent à tous les Canadiens en contribuant à la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Nous menons des activités d'Observation en matière de déclaration dans le but d'atteindre les résultats escomptés énoncés ci-dessous.

Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Notre évaluation : Atteint

Activités d'observation et de vérification

LARC cherche à comprendre les risques liés à l'inobservation que doit relever le régime fiscal du Canada et à prendre des mesures à cet égard. L'amélioration continue de notre stratégie

d'observation et des plans d'action correspond aux risques d'observation actuels et nouveaux propres à tous les secteurs économiques du Canada. De même, l'ARC maintient une présence de vérification dans l'ensemble des industries canadiennes et des secteurs des contribuables. Nos activités de vérification permettent de repérer les cas d'inobservation et de les décourager.

Une mesure clé de notre rendement en matière de vérification est le pourcentage des vérifications effectuées pour chaque secteur de contribuables par rapport à notre plan. Notamment, cette année, nous avons orienté nos efforts sur les vérifications du secteur international et des grandes entreprises, un secteur qui, selon notre approche à la gestion des risques, présente un risque élevé. En 2007-2008, nous avons également dépassé notre objectif dans le secteur des petites et moyennes entreprises. Notre rendement a dépassé notre plan pour cette mesure.

- Secteur international et des grandes entreprises :** Nous avons mené plus de 27 400 vérifications, soit environ 21 % de plus que le nombre prévu.

- Petites et moyennes entreprises : Nous avons mené 321 500 vérifications et examens, soit environ 27 % de plus que le nombre prévu.
- Autres activités de vérification : Nous avons mené environ 10 600 vérifications et mesures d'exécution dans le cadre des programmes d'incitatifs fiscaux et d'exécution. La nature de certaines des activités ainsi que la charge de travail de cette catégorie ne permet pas d'établir de plans de rendement.

Notre mesure : Achèvement des activités de sensibilisation

Des activités de sensibilisation permettent d'accroître la visibilité et le profil de l'ARC, d'aider les contribuables à respecter leurs obligations par l'éducation et l'assistance et d'informer les entreprises quant à leurs responsabilités et obligations. Selon les résultats tirés de notre expérience et de la recherche, l'ARC effectue des visites organisées de porte à porte dans les entreprises d'un quartier, d'une collectivité ou d'une partie d'une collectivité. Au cours de ces visites, l'ARC répond aux questions, donne des renseignements, sensibilise les entreprises aux services de l'ARC et traite des enjeux et des préoccupations liés à la fiscalité. Nous visons les communautés d'affaires où l'inobservation peut poser un problème.

En 2007-2008, par l'intermédiaire de nos activités de sensibilisation, nous avons joint près de 11 000 petites et moyennes entreprises afin de les éduquer et de les aider à respecter leurs obligations fiscales. Puisque nos plans de mesure du rendement ont fait l'objet d'un examen en 2007-2008, nous ne pouvons pas évaluer notre rendement. Les résultats atteints indiquent que nous sommes activement engagés envers cette composante d'éducation de notre stratégie d'autocotisation en matière d'imposition.

Notre mesure : Évaluation efficace des risques et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration

Nous faisons appel à des techniques de gestion des risques afin de déterminer les risques d'observation et de les évaluer en fonction de l'effet négatif qu'ils

pourraient avoir sur l'assiette fiscale. Nous réduisons ensuite la menace contre notre assiette fiscale par la mise en oeuvre de nos ressources en matière d'observation. Cela comprend l'utilisation d'un ensemble d'outils et d'activités visant les secteurs de contribuables et ceux qui présentent des risques élevés.

Notre mesure du succès dans l'évaluation des risques est le taux d'amélioration des activités. En d'autres termes, il s'agit d'une comparaison du taux d'inobservation en matière de déclaration dans les vérifications ciblées des secteurs de l'industrie dans la population des petites et moyennes entreprises par rapport aux vérifications aléatoires menées auprès de cette même population.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Évaluer les risques et repérer les cas d'inobservation

Réalisation : En 2007-2008, les examens ciblés ont été plus efficaces que les examens aléatoires.

En 2007-2008, nous avons déterminé que les vérifications ciblées auprès de la population des petites et moyennes entreprises ont été d'environ 3,4 fois aussi efficaces que les vérifications aléatoires auprès de cette population. Ce taux d'amélioration indique le succès de notre mesure Évaluation efficace des risques et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration.

Planification fiscale abusive

Nous avons pris des mesures en vue de lutter contre la planification fiscale abusive, c'est-à-dire des arrangements fiscaux qui poussent ou dépassent les limites d'une planification fiscale acceptable. Notre approche comporte de multiples volets et comprend une collaboration à plusieurs initiatives axées sur l'emploi abusif des paradis fiscaux et des opérations internationales.

En 2007-2008, nous avons émis de nouvelles cotisations à plus de 20 000 particuliers qui avaient participé à un ou plusieurs des 20 arrangements de dons d'impôt inacceptables, entraînant environ 335 millions de dollars en cotisations d'impôt supplémentaires.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Mise en oeuvre du plan d'action visant à lutter contre la planification fiscale abusive

Réalisation : En 2007-2008, la repérage d'abris fiscaux inacceptables et de stratagèmes d'évasion fiscale ont démontré notre succès dans le traitement de la planification fiscale abusive.

En outre, un certain nombre d'organismes de bienfaisance se sont vu révoquer leur enregistrement pour avoir participé à ces stratagèmes. En août 2007, nous avons émis une Alerter fiscale dans le but de rappeler aux Canadiens que l'ARC procède à un examen de tous les arrangements de dons liés à des abris fiscaux (par exemple, les stratagèmes qui promettent généralement aux donateurs des reçus aux fins de l'impôt d'une valeur supérieure au montant réel du don). Pour réduire le nombre de participants à ces stratagèmes, nous avons posté une Alerter fiscale à plus de 65 000 particuliers qui avaient participé à ces abris fiscaux en 2005 et en 2006 et dont les dons faisaient l'objet d'un examen par l'ARC. Nous croyons que la réduction, en 2007, de près de 30 % des abris de dons fiscaux indique le succès de nos efforts visant à repérer, à traiter et à prévenir l'inobservation dans ce secteur.

En novembre 2007, une Alerter fiscale a été émise concernant les stratagèmes fiscaux qui promettent des « retraits non imposables » de REER et de FERR. L'ARC a averti les Canadiens que non seulement les investisseurs risquaient de recevoir une nouvelle cotisation pour leur déclaration de revenus relativement à la valeur des fonds retirés, mais aussi que l'investissement dans de tels stratagèmes pourrait entraîner la perte d'économies au profit des prometteurs sans scrupules. Les vérifications liées à ces stratagèmes se poursuivent.

Les 11 Centres d'expertise de l'ARC continuent de jouer un rôle important dans le repérage des stratagèmes de planification fiscale abusive et dans l'élaboration de nouvelles sources de renseignements qui peuvent être intégrées dans les modèles d'évaluation des risques de l'ARC. Ces centres, qui sont situés dans les bureaux des services fiscaux locaux, regroupent des professionnels de la vérification et des spécialistes dans les domaines de

l'impôt international et de l'évasion fiscale. En équipe, ils définissent la portée et la nature des opérations internationales abusives et d'autres stratagèmes de planification fiscale abusive. Ils déterminent également qui participe à de tels stratagèmes, qui en fait la promotion et comment les identifier. Plus de 50 projets sont en cours, offrant la possibilité d'importants recouvrements fiscaux.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Poursuivre nos efforts visant à traiter l'évitement fiscal interprovincial

Réalisation : En 2007-2008, nous avons travaillé avec les gouvernements des provinces et territoires, en plus d'intermédiaires, afin de promouvoir l'observation et éliminer les stratagèmes abusifs.

Nous avons réalisé d'importants progrès dans la lutte contre les stratagèmes provinciaux d'évitement fiscal abusif. En collaboration avec des homologues provinciaux en Alberta, en Ontario et au Québec, nous avons recouvré plus de 120 millions de dollars en impôts auprès de particuliers participant à divers arrangements inacceptables.

L'ARC continue à poursuivre les opérations abusives au moyen de la disposition générale anti-évitement (DGAE). Par exemple, les stratagèmes comme les « pertes en capital fictives » sont promus dans l'ensemble du pays; depuis son lancement en 2003, l'ARC a rejeté plus de 2 milliards de dollars en pertes cumulatives réclamées dans le cadre de ces stratagèmes.

Partenariats internationaux

Notre approche à l'observation est appuyée par la coopération avec d'autres administrations fiscales et organisations internationales.

En 2007-2008, l'ARC a mis au point sa stratégie en matière d'observation internationale. Nous sommes résolus à renforcer nos rapports avec les administrations internationales et à travailler à l'atténuation des risques d'inobservation découlant du nombre croissant d'opérations financières internationales.

L'ARC est membre du Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI), qui

favorise la collaboration dans la lutte contre la planification fiscale internationale abusive. Les autres membres sont l'Australie, le Royaume-Uni, les États-Unis et le Japon. Nous avons aussi collaboré avec les partenaires de conventions fiscales en jouant un rôle actif dans les forums internationaux. Ceux-là comprennent le Groupe de travail sur l'évasion et la fraude fiscales de l'OCDE, l'étude du Forum sur l'administration fiscale relative au rôle des intermédiaires, le groupe du château de Leeds et le Groupe de travail des sept pays sur les paradis fiscaux. Chacun donne l'occasion d'échanger des connaissances sur des questions d'intérêt commun.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Mise en oeuvre du plan d'action visant à lutter contre les stratagèmes internationaux de planification fiscale abusive

Réalisation : En 2007-2008, nous avons augmenté les activités de vérification et d'exécution dans le segment de l'impôt international.

L'ARC a collaboré étroitement avec un certain nombre de partenaires internationaux afin d'identifier les résidents du Canada qui ont utilisé des paradis fiscaux pour éviter leurs responsabilités fiscales. Les contribuables concernées font actuellement l'objet d'examens. En février 2008, l'ARC a émis une Alerte fiscale dans le but de rappeler aux Canadiens que ceux qui utilisent les paradis fiscaux pour cacher des biens ou éviter de payer de l'impôt devraient savoir que l'ARC collabore avec ses partenaires internationaux afin de lutter contre l'évasion et la fraude fiscales pour s'assurer que les Canadiens déclarent correctement leurs revenus et paient leurs impôts.

Économie clandestine

Nous cherchons à comprendre et à traiter l'économie clandestine (EC) pour laquelle nous retrouvons des exemples dans les secteurs dont la construction, les rénovations résidentielles, l'accueil, les services de taxi, les réparations et la vente d'automobiles et le tourisme.

Au cours du dernier exercice, plus de 1 000 employés de l'ARC travaillaient à plein temps à des activités

d'identification, de vérification ou d'exécution afin de lutter contre l'économie clandestine. Nous avons aussi travaillé continuellement avec les provinces et les territoires du Canada et les autres ministères et organismes fédéraux afin de mieux identifier ceux qui participent à l'économie clandestine. Le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'EC continue de chercher de nouvelles occasions de lutter conjointement contre l'EC au moyen d'études de recherche, d'échanges de renseignements et d'approches coopératives.

Au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons mené environ 17 300 vérifications liées à l'économie clandestine, entraînant environ 223 millions de dollars en cotisations d'impôt supplémentaires. De plus, un certain nombre des produits livrables de notre plan d'action pluriannuel conçus pour lutter contre l'économie clandestine ont été mis en oeuvre en 2007-2008, tels que le Projet de l'Équipe intégrée de l'exécution et le Projet de vérification de recherche. Les résultats de ces projets font actuellement l'objet d'une évaluation. Nous comptions 11 autres projets en cours.

En 2007-2008, nous avons entrepris des recherches en vue d'évaluer les tendances de l'EC et les facteurs de risque dans les secteurs de la construction et de l'hospitalité. Les objectifs seront réalisés au moyen d'un examen de la documentation liée à l'EC, d'une détermination et d'une évaluation des indicateurs de risque comme facteur déterminant de l'EC dans les secteurs de la construction et de l'hospitalité.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Accroître notre connaissance de l'économie clandestine

Réalisation : En 2007-2008, nous avons évalué les résultats de nos projets pilotes et nous avons fait équipe avec nos partenaires provinciaux et territoriaux dans le but d'accroître notre connaissance de l'économie clandestine.

Nous prévoyons que notre connaissance accrue de l'économie clandestine nous permettra de perfectionner davantage nos méthodes pour déterminer, traiter et décourager la participation à l'avenir.

TPS/TVH

Nous cherchons à améliorer l'observation en matière de TPS/TVH en travaillant dans le but de prévenir de mauvais remboursements et de créer un environnement législatif et administratif qui permet de réduire les possibilités de fraude systémiques.

En 2007-2008, afin de vérifier les méthodes de traitement des cas d'inobservation en matière de TPS/TVH, l'ARC a achevé un nombre de projets pilotes incluant le projet pilote des petits crédits historiques, le projet pilote de l'agriculture de TPS/TVH détaxée et le projet pilote d'exportation à TPS/TVH détaxée.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Poursuivre les efforts visant à lutter contre la fraude de la TPS/TVH

Réalisation : En 2007-2008, nous avons évalué les résultats de nos projets pilotes et restructuré le programme de l'Équipe d'analyse de hauts risques de la TPS/TVH.

Les résultats de ces projets pilotes nous ont permis d'accroître notre compréhension de la question de savoir si les inscrits qui produisent des déclarations créditrices dans ces secteurs participent ou non à des activités commerciales légitimes et ont droit à des remboursements.

Nous avons étudié l'efficacité de nos programmes de TPS/TVH et avons appris que l'équité intégrée de nos programmes doit s'accompagner de la vigilance appropriée pour apporter des améliorations utiles aux programmes. En particulier, avec les changements apportés, nous avons pu accroître les recouvrements des comptes de non-résidents. Nous avons aussi amélioré notre taux de recouvrement par des visites sur place à de nouveaux inscrits et au moyen de l'examen de nos critères de sélection de vérification des paiements anticipés.

Programme spécial d'exécution

Notre Programme spécial d'exécution assure la tenue de vérifications et entreprend d'autres mesures d'exécution civiles contre des entreprises et des particuliers qui sont connus ou soupçonnés de tirer un revenu d'activités illicites.

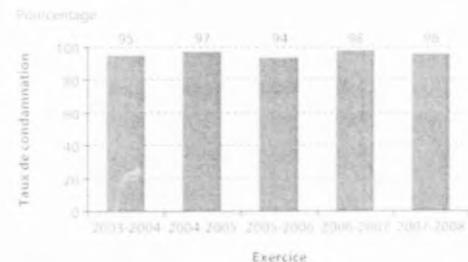
En 2007-2008, nous avons achevé plus de 1 100 vérifications dans le cadre du Programme spécial d'exécution impliquant des contribuables soupçonnés de tirer un revenu d'activités illicites. Les vérifications dans ce secteur ont permis d'identifier près de 82,2 millions de dollars en cotisations d'impôt supplémentaires.

Enquêtes criminelles

En ce qui concerne les participants à l'évasion ou à la fraude fiscale, l'ARC applique des sanctions au criminel qui visent à assurer l'observation. Les poursuites constituent un élément fondamental de notre présence en matière d'exécution et sont nécessaires pour assurer une égalité des chances pour tous les contribuables et toutes les entreprises.

En 2007-2008, 180 enquêtes liés à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH ont été renvoyées au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) aux fins de poursuite et 57 enquêtes liées à la TPS ont été renvoyées au ministère de la Justice du Québec aux fins de poursuite. Ces poursuites et celles des années précédentes ont entraîné des déclarations de culpabilité pour évasion ou fraude fiscale dans 299 cas en 2007-2008 (dont 44 cas devant les tribunaux du Québec). Les tribunaux partout au Canada ont imposé près de 27,5 millions de dollars en amendes et ont condamné les contrevenants à un cumul de plus de 44 ans de prison. Nous avons obtenu des déclarations de culpabilité dans 96 % des cas présentés devant les tribunaux, comme l'indique la figure 18.

Figure 18 Taux de condamnation pour les cas renvoyés par l'ARC au Service des poursuites pénales du Canada



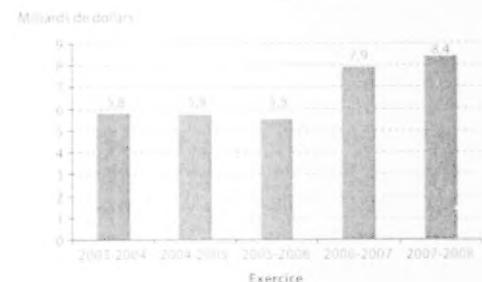
Qualité des données : Bonne

Le taux de condamnation continuellement élevé pour les cas renvoyés au Service des poursuites pénales du Canada indique la qualité élevée du travail d'enquête et de poursuite effectué par l'ARC et le SPPC. À son tour, ce taux contribue à une utilisation efficace des ressources dans le système juridique.

Incidence fiscale

En tout, nos programmes visant le repérage et le traitement des cas d'inobservation ont permis de déterminer une incidence fiscale de près de 8,4 milliards de dollars.

Figure 19 Incidence fiscale des activités d'observation en matière de déclaration



Qualité des données : Bonne

Etant donné que les cotisations qui constituent cette incidence fiscale sont susceptibles de faire l'objet d'un appel, certaines cotisations peuvent être annulées. Une partie de cette incidence fiscale peut également être irrécouvrable.

Notre mesure : Le Programme des divulgations volontaires est administré de façon uniforme

Le Programme des divulgations volontaires (PDV) encourage les contribuables à corriger les erreurs ou les omissions du passé et de déclarer leurs obligations fiscales sans pénalité ni poursuite.

Comme l'illustre la figure 20, en 2007-2008, nous avons traité environ 8 400 cas de divulgations,

entraînant plus de 373 millions de dollars en impôts supplémentaires à payer. Même si le nombre de divulgations constitue une hausse par rapport à 2006-2007, le total des cotisations d'impôt supplémentaires représente environ 154 millions de dollars de moins que celui de l'année précédente.

Figure 20 Les cas du PDV réglés et les recettes supplémentaires connexes pour chaque exercice



Qualité des données : Bonne

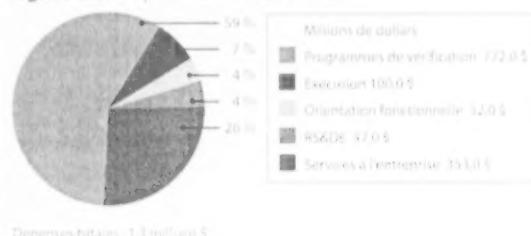
En 2007-2008, nous avons mis en oeuvre des changements qui aideront les contribuables à faire une divulgation, tout en améliorant le processus administratif du PDV ce qui inclut la sensibilisation des professionnels de l'impôt. Un examen des données sur les divulgations indiquent que plus de 70 % des divulgations reçues en 2007-2008 provenaient de professionnels de l'impôt, ce qui indique le succès des améliorations apportées au programme.

Pour favoriser le recours au PDV, nous avons inclus un message dans un certain nombre d'Alertes fiscales et communiqués qui encourage les contribuables à corriger leur situation fiscale avant que nous n'entreprendions une mesure de vérification ou une enquête à leur égard. Nous avons également fourni un formulaire d'Acceptation du contribuable du PDV en format électronique à l'adresse www.arc-cra.gc.ca.

Nos activités en 2007-2008 visant à améliorer le PDV démontrent un service qui est uniforme et équitable pour les contribuables.

Aperçu sur l'Observation en matière de déclaration (AP4)

Figure 21 Dépenses en ressources



En 2007-2008, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 1,3 milliard de dollars (12 831 ETP), soit 30,2 % des dépenses globales de l'ARC (figure 21)¹. De ces 1,3 milliard de dollars, 981 millions de dollars ont servi aux dépenses nettes du programme et 353 millions de dollars ont été affectés à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

Réalisations importantes par sous-activité

- **Entreprises internationales et grandes entreprises** – Nous avons mené environ 27 400 vérifications, ce qui a entraîné une incidence fiscale de 5,7 milliards de dollars.
- **Petites et moyennes entreprises** – Nous avons mené environ 321 500 vérifications et examens, ce qui a entraîné une incidence fiscale d'environ 2,1 milliards de dollars.
- **Exécution et divulgations** – Nous avons mené environ 1 100 vérifications en vertu du Programme spécial d'exécution, ce qui s'est soldé à 82,2 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer. Nous avons également mené 180 enquêtes liées à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH en vertu du Programme des enquêtes criminelles.
- **Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental** – Ce programme fournit plus de 4 milliards de dollars en crédits d'impôt à près de 18 000 demandeurs.

¹ Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement		Qualité des données
		2007-2008	Atteint	
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2006-2007	Atteint	Bonne	Bonne

Indicateurs du rendement

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Nombre de dossiers vérifiés en fonction du pourcentage des estimations :							
Entreprises internationales et grandes entreprises	100 %	n.d.	n.d.	n.d.	197 %	124 %	✓
Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d.	n.d.	n.d.	153 %	127 %	✓
Nombre d'activités de visibilité	100 %	n.d.	n.d.	n.d.	128 %	n.d. ¹	S.O.

¹ Vu la nature unique des activités de visibilité, la méthode choisie pour établir les objectifs était à l'étude en 2007-2008.

Évaluation efficace des risques et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Résultats des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires (PVA) ¹	Dépassé	n.d.	n.d.	3,8	4,0	3,4	✓
Pourcentage des examens fondés sur les risques permettant de repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration	Tendance à la hausse	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	49,3	S.O. ²

¹ Même si nous n'examinons pas tous les secteurs de vérification chaque année, les résultats à ce jour indiquent que les vérifications ciblées sont considérablement meilleures pour repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration que les vérifications aléatoires dans tous les secteurs.

² Cette année, le Programme des vérifications aléatoires (PVA) a effectué pour la première fois l'échantillonnage de catégories particulières dans le groupe d'impôt sur le revenu T1.

Le PDV est administré de façon uniforme

En 2007-2008, les buts, les objectifs et les mesures et indicateurs du rendement du PDV ont été élaborés. Ces mesures et indicateurs du rendement serviront au cours de périodes de déclaration ultérieures.

Atteint En grande partie atteint Non atteint

n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Appels (AP5)

Notre objectif

Notre engagement vise l'équité et nous avons pour but d'offrir un processus de recours juste et rapide qui permet aux contribuables de contester les décisions de l'ARC concernant leurs dossiers d'impôt sur le revenu, de taxes à la consommation et de RPC/AE, ou d'inscrire leurs plaintes au sujet des services qu'ils ont reçus de l'ARC.



Notre résultat

Notre rendement en 2007-2008 démontre notre succès à faire preuve d'impartialité dans notre processus de règlement des différends. Nous procéderons à un examen de nos objectifs se rapportant aux échéances atteintes en temps opportun afin de tenir compte des réalités changeantes de cette activité de programme. Nos réalisations liées à nos principales priorités prouvent que nous améliorons nos processus afin d'accroître notre rendement.

Nos défis

L'activité de programme des Appels devra tenir compte de la nature changeante des dossiers des Appels des contribuables découlant des efforts de l'ARC consacrés à l'inobservation.

Profil des dépenses : (en milliers de dollars)	Total des autorisations 2007-2008	Dépenses réelles 2007-2008	Écart
	163 387 \$	156 127 \$	7 260 \$

Aperçu

Notre activité de programme des Appels administre un des services de règlement des différends les plus vastes du gouvernement du Canada. Nous nous efforçons d'offrir aux contribuables un processus de règlement des différends juste et rapide qui respecte le droit fondamental des contribuables aux recours dans leurs rapports avec le régime fiscal du Canada.

Les contribuables peuvent contester des cotisations et des déterminations portant sur l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, et des cotisations et décisions liées au RPC/AE. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de notre processus d'examen, ils peuvent faire appel devant les tribunaux.

Cette activité de programme gère aussi l'administration des dispositions d'allègement pour les contribuables et de notre programme Plaintes liées au service des contribuables.

Nous exécutons l'activité de programme des Appels afin d'atteindre le résultat escompté ci-dessous.

Résultat escompté : Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées

Notre évaluation : En grande partie atteint

Notre mesure : l'impartialité

Nous avons pour but de nous assurer que tous les contribuables ont accès à des recours impartiaux. Pour assurer l'impartialité, nous croyons que notre processus de règlement des différends doit afficher des niveaux élevés de transparence, d'uniformité et d'accessibilité.

Nous utilisons un examen de l'assurance de la qualité pour mesurer la transparence de nos activités de règlement des différends concernant l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, et nous en mesurons l'uniformité de même que celles concernant le RPC/AE. À l'aide de méthodes d'échantillonnage, notre examen de l'assurance de la qualité a porté sur nos activités de règlement des différends partout au Canada dans le but d'évaluer notre rendement par rapport à nos objectifs.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Evaluation du rendement		Qualité des données			
		2007-2008	Atteint				
		2006-2007	Atteint				
Indicateurs du rendement							
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation
Nombre de déclarants connus en fonction du pourcentage des effectifs dans les entreprises	100 %	0,0	0,0	n.d.	197 %	104 %	✓
- Entreprises individuelles et quincailleries	100 %	0,0	0,0	n.d.	153 %	117 %	✓
- Entreprises commerciales	100 %	1,0	0,5	n.d.	125 %	100 %	
Nombre d'entreprises déclarées	100 %	1,0	0,5	0,0	125 %	100 %	
Evaluation efficacité des risques et repérage des cas d'inobservation en matière de déclaration							
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation
Résultats des missions d'audit et d'expertise au cours des examens de contrôle	Dépassé	1,0	0,2	1,0	4,0	1,8	✓
Prorécentage des déclarations effectuées par les entreprises pour lesquelles l'expertise a été réalisée	Toujours à la hausse	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	
Prorécentage des déclarations effectuées par les entreprises pour lesquelles l'audit a été réalisé	Toujours à la hausse	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	
Le PDV est administré de façon uniforme							
Facilité avec laquelle les entreprises peuvent faire affaires avec nous et leur satisfaction avec le service rendu							
	✓	✗	✓	✗	✗	✗	
	Facilité avec laquelle les entreprises peuvent faire affaires avec nous et leur satisfaction avec le service rendu	Facilité avec laquelle les entreprises peuvent faire affaires avec nous et leur satisfaction avec le service rendu	Facilité avec laquelle les entreprises peuvent faire affaires avec nous et leur satisfaction avec le service rendu	Facilité avec laquelle les entreprises peuvent faire affaires avec nous et leur satisfaction avec le service rendu	Facilité avec laquelle les entreprises peuvent faire affaires avec nous et leur satisfaction avec le service rendu	Facilité avec laquelle les entreprises peuvent faire affaires avec nous et leur satisfaction avec le service rendu	

Appels (AP5)

Notre objectif

Notre engagement vise l'équité et nous avons pour but d'offrir un processus de recours juste et rapide qui permet aux contribuables de contester les décisions de l'ARC concernant leurs dossiers d'impôt sur le revenu, de taxes à la consommation et de RPC/AE, ou d'inscrire leurs plaintes au sujet des services qu'ils ont reçus de l'ARC.



Notre résultat

Notre rendement en 2007-2008 démontre notre succès à faire preuve d'impartialité dans notre processus de règlement des différends. Nous procéderons à un examen de nos objectifs se rapportant aux échéances atteintes en temps opportun afin de tenir compte des réalités changeantes de cette activité de programme. Nos réalisations liées à nos principales priorités prouvent que nous améliorons nos processus afin d'accroître notre rendement.

Nos défis

L'activité de programme des Appels devra tenir compte de la nature changeante des dossiers des Appels des contribuables découlant des efforts de l'ARC consacrés à l'inobservation.

Profil des dossiers :

en cours : 2007-2008

Total des autorisations
2007-2008

Dépenses réelles
2007-2008

Ecart

Activité

Notre activité de programme des Appels administre un des services de règlement des différends les plus vastes du gouvernement du Canada. Nous nous efforçons d'offrir aux contribuables un processus de règlement des différends juste et rapide qui respecte le droit fondamental des contribuables aux recours dans leurs rapports avec le régime fiscal du Canada.

Les contribuables peuvent contester des cotisations et des déterminations portant sur l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, et des cotisations et décisions liées au RPC/AE. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de notre processus d'examen, ils peuvent faire appel devant les tribunaux.

Cette activité de programme gère aussi l'administration des dispositions d'allégement pour les contribuables et de notre programme Plaintes liées au service des contribuables.

Nous exécutons l'activité de programme des Appels afin d'atteindre le résultat escompté ci-dessous.

Résultat escompté : Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées

Notre évaluation : En grande partie atteint

Notre mesure : l'impartialité

Nous avons pour but de nous assurer que tous les contribuables ont accès à des recours impartiaux. Pour assurer l'impartialité, nous croyons que notre processus de règlement des différends doit afficher des niveaux élevés de transparence, d'uniformité et d'accessibilité.

Nous utilisons un examen de l'assurance de la qualité pour mesurer la transparence de nos activités de règlement des différends concernant l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, et nous en mesurons l'uniformité de même que celles concernant le RPC/AE. À l'aide de méthodes d'échantillonnage, notre examen de l'assurance de la qualité a porté sur nos activités de règlement des différends partout au Canada dans le but d'évaluer notre rendement par rapport à nos objectifs.

En ce qui concerne l'uniformité, notre examen de l'assurance de la qualité de 2007-2008 a révélé que nous avons examiné les questions en litige, fait des recherches sur celles-ci et pris des mesures à leur égard, que nous avons appliqué la loi correctement et objectivement et que nous avons donné aux contribuables l'occasion de répondre à notre décision et trouvé un règlement acceptable dans la vaste majorité des cas. Comme l'indique la Fiche de rendement à la page 71, les résultats de 99,5 % pour ce qui est de l'impôt sur le revenu et de 99,4 % pour ce qui est du RPC/AE ont dépassé nos objectifs. Notre rendement de 95,4 % pour ce qui est des taxes à la consommation était légèrement inférieur à notre objectif de 97 %.

De plus, notre examen de 2007-2008 a révélé que tous les renseignements pertinents à l'appui des questions en litige, y compris les registres du vérificateur, à l'exception des renseignements dont la divulgation est interdite en vertu de la législation applicable, ont été mis à la disposition du contribuable conformément aux critères de transparence dans 99,6 % des cas pour ce qui est de l'impôt sur le revenu et dans 99,2 % des cas pour ce qui est des taxes à la consommation. Bien que ces résultats n'aient pas tout à fait atteint nos objectifs ambitieux de 100 %, nous estimons qu'ils mettent en évidence la transparence de nos processus de règlement des différends. Selon nous, nos objectifs de rendement actuels en matière de transparence dépassent les attentes des contribuables et ils ont été révisés pour les exercices à venir à des niveaux plus appropriés.

Un autre aspect clé de notre engagement envers l'équité est notre mandat d'examiner les allégements pour les contribuables en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables comprises dans les diverses lois que nous administrons.

Les améliorations que nous avons apportées à nos services offerts aux Canadiens comprenaient l'ajout d'un formulaire électronique de Demande d'allègement pour les contribuables dans notre site Web. Cette convivialité ajoutée augmente l'accessibilité des contribuables à la demande d'allègement, ce qui, selon nous, contribue à la réalisation de notre objectif d'améliorer l'uniformité de notre service pour tous les contribuables.

Nous sommes également en train d'élaborer un nouveau système visant à favoriser l'administration des dispositions d'allègement pour les contribuables.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Améliorer l'uniformité dans l'administration des dispositions d'allègement pour les contribuables à l'échelle de l'Agence

Réalisation : La mise en oeuvre du nouveau système administratif des Dispositions en matière d'allègement pour les contribuables a été retardée jusqu'à avril 2009.

Bien que la mise en oeuvre ait été à l'origine prévue pour avril 2008, le lancement est maintenant prévu pour avril 2009. Le nouveau système assurera un meilleur suivi et une meilleure gestion des demandes concernant les dispositions d'allègement pour les contribuables dans l'ensemble de notre organisation afin d'améliorer nos capacités de rendre compte et d'effectuer des analyses. Cela permettra, à la limite, d'offrir aux Canadiens une meilleure uniformité dans la gestion des dispositions d'allègement pour les contribuables.

Nous avons facilité l'accès aux recours cette année par des améliorations à notre site Web. À l'aide de l'orientation que leur offre le format en ligne, les contribuables obtiennent un soutien pour inscrire leur différend.

Tout compte fait, nous estimons que ces résultats ont contribué aux améliorations en matière de transparence, d'uniformité et d'accessibilité.

Notre mesure : la rapidité

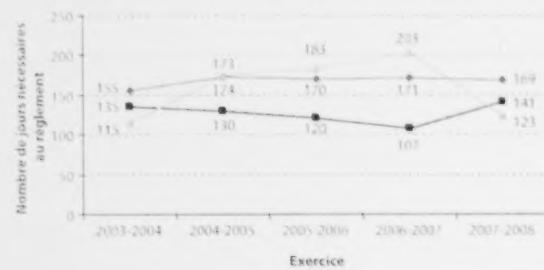
Lorsque des contribuables déposent un avis d'opposition, la norme de rapidité de service de notre activité de programme des Appels vise à veiller à ce que nous les avisions de la réception de leur différend dans un délai de 30 jours dans au moins 85 % des cas.

Une hausse de 27,7 % des arrivages de différends entraîné notre capacité à respecter notre norme de service en 2007-2008. Le résultat de 84 % que nous avons atteint était légèrement inférieur à notre objectif de 85 %, ce qui représentait une baisse du rendement par rapport aux exercices précédents.

En 2007-2008, nos arrivages de différends relatifs à l'impôt sur le revenu ont augmenté de 31,5 % par rapport à 2006-2007. Cette augmentation était en grande partie liée à l'accent que l'ARC a mis sur la planification fiscale abusive et d'autres priorités de vérification (voir la section AP4 à la page 59). Le fait que nous avons constaté un niveau considérablement plus élevé d'inobservation en matière de déclaration signifie que le temps moyen nécessaire pour régler les différends qui en découlent a augmenté pour passer à 141 jours (voir la figure 22). Dans l'ensemble, nous avons atteint trois des quatre objectifs de rapidité que nous avions fixés pour nos charges de travail liées au règlement des différends relatifs à l'impôt sur le revenu, ce qui représente plus de 80 % du nombre total de différends réglés. Le résultat de cette activité de vérification soutenue a également entraîné une légère augmentation (deux jours) de l'âge moyen de notre inventaire traitable des différends relatifs à l'impôt sur le revenu. Compte tenu de la nature des nouveaux dossiers en litige, nous ne considérons pas que cela représente une différence importante par rapport au résultat atteint en 2006-2007.

Les différends relatifs aux taxes à la consommation comprennent principalement les questions liées à la TPS/TVH, ainsi que celles liées à d'autres taxes d'accise, prélèvements et remboursements. En 2007-2008, nos arrivages de différends relatifs aux taxes à la consommation ont été 24,7 % plus élevés que ceux obtenus en 2006-2007. Nous estimons que l'augmentation des arrivages a été en grande partie attribuable aux changements apportés à notre système de traitement des déclarations de TPS/TVH. En moyenne, il nous a fallu 169 jours ouvrables pour régler les différends relatifs aux taxes à la consommation, soit environ le même nombre de jour par rapport à 2006-2007. Cependant, l'âge moyen de l'inventaire traitable a augmenté pour passer à 204 jours.

Figure 22 Temps moyen de règlement des différends



Qualité des données : Bonne

Plus favorablement, le temps moyen nécessaire pour régler les dossiers liés au RPC/AE a diminué de 203 jours en 2006-2007 pour atteindre 123 jours en 2007-2008. Les résultats obtenus suite à la résolution de conflits concernant le RPC/AE ont bénéficié à la fois de la baisse de 24 % en intrants et de la hausse du financement de la part gouvernement du Canada pour effectuer cette tâche. L'âge moyen de l'inventaire traitable est aussi passé de 80 jours à 70 jours en 2006-2007.

Dans notre Fiche de rendement présentée à la page 71, nous signalons une évaluation « n.d. » (non disponible) relativement à notre rendement en matière de rapidité lié au RPC/AE. Cette évaluation tient compte de l'examen des objectifs de rendement en matière de rapidité qui ont été entrepris en 2007-2008.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Examiner et renforcer les processus et les opérations des activités principales

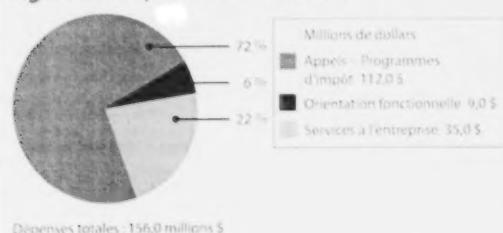
Réalisation : Au cours de 2007-2008, nous avons :

- amélioré la gestion de nos activités de règlement des différends relatifs au RPC/AE;
- amélioré la gestion de la charge de travail liée aux différends.

Dans l'ensemble, ces résultats prouvent que nous avons réalisé des progrès en gérant mieux notre activité de programme des Appels, mais nous continuons de chercher d'autres possibilités d'amélioration.

Un aperçu des Appels (APS)

Figure 23 Dépenses en ressources



En 2007-2008, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 156 millions de dollars (1 490 ETP), soit 3,5 % des dépenses globales de l'ARC (figure 23)¹. De ces 156 millions de dollars, 121 millions de dollars étaient associés aux dépenses nettes du programme et 35 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

Réalisations importantes par sous-activité

- **Appels** – Nous avons réglé environ 65 700 différends représentant 3,06 milliards de dollars en impôts. Environ 80 500 différends demeurent dans notre inventaire traitable et non-traitable totalisant plus de 10,2 milliards de dollars en impôts.
- **Dispositions d'allègement pour les contribuables** – Environ 54 400 demandes d'allègement des intérêts et pénalités ont été traitées par l'ARC; environ 29 600 de ces demandes ont été acceptées, en entier ou en partie, en faveur du contribuable. La valeur totale de toutes les annulations et renonciations étaient de plus de 617 millions de dollars pour plus de 341 000 contribuables.
- **Plaintes liées au service** – Plus de 1 400 plaintes liées au service ont été traitées.

¹ Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

Fiche de rendement

Résultat escompté

Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.	Exercice	Évaluation du rendement		Qualité des données
		2007-2008	En grande partie atteint	
		2006-2007	En grande partie atteint	
				Bonne

Impartialité

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité							
Impôt sur le revenu	97 %	n.d.	98,5 %	99,5 %	99,6 %	99,5 %	✓
Taxes à la consommation	97 %	n.d.	94,8 %	98,0 %	97,0 %	95,4 %	✗
RPC/AE	95 %	n.d.	99,4 %	99,6 %	99,6 %	99,4 %	✓
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes de transparence							
Impôt sur le revenu	100 %	n.d.	95,7 %	98,1 %	99,3 %	99,6 %	✗
Taxes à la consommation	100 %	n.d.	98,1 %	99,4 %	98,8 %	99,2 %	✗

Rapidité

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Norme de service pour le premier contact	85 %	89 %	90 %	89 %	89 %	84 %	✗
Nombre de jours ouvrables pour régler un cas¹							
Impôt sur le revenu	Divers	135	130	120	107	141	✗
Taxes à la consommation	Divers	155	173	170	171	169	✓
RPC/AE	Divers	115	174	183	203	123	S.O.
Âge moyen de l'inventaire traitable							
Impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la hausse	S.O.	162 jours	159 jours	175 jours	177 jours	✗
Taxes à la consommation	Tendance neutre ou à la hausse	S.O.	176 jours	175 jours	181 jours	204 jours	✗
RPC/AE	Tendance neutre ou à la baisse	S.O.	148 jours	178 jours	80 jours	70 jours	✓

¹ L'évaluation générale s'appuie sur le fait de savoir si les résultats ont été atteints par rapport aux objectifs établis pour les charges de travail combinées.

✓ Atteint	✗ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d.	Non disponible	S.O.

Fiche de rendement

Résultat escompté		Exercice	L'objectif du rendement		Qualité des données		
			2007-2008	En grande partie atteint	Bonne		
			2006-2007	En grande partie atteint	Bonne		
Impartialité							
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité						Evaluation	
Impartialité en matière d'imposition	97 %	97 %	96 %	96 %	99,6 %	99,9 %	✓
Taux d'admission au recours	97 %	100 %	98 %	95,0 %	97,1 %	95,4 %	✓
RPC-AE	95 %	98 %	99,1 %	99,6 %	99,0 %	99,1 %	✓
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes de transparence							
Impartialité en matière d'imposition	100 %	100 %	98,1 %	98,1 %	99,4 %	99,9 %	✓
Taux d'admission au recours	100 %	100 %	99,1 %	99,4 %	99,8 %	99,9 %	✓
Rapidité							
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	
Nombre moyen de jours ouvrables pour régler un cas ¹	85 %	85 %	85 %	80 %	80 %	84 %	✓
Nombre de jours ouvrables pour régler un cas ¹							
Impartialité en matière d'imposition	Dix ans	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
Taux d'admission au recours	Dix ans	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
RPC-AE	Dix ans	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
Âge moyen de l'inventaire traitable							
Impartialité en matière d'imposition	Un mois	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
Taux d'admission au recours	Un mois	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
RPC-AE	Un mois	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
Nombre d'années pour régler un cas ²							
Impartialité en matière d'imposition	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
Taux d'admission au recours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
RPC-AE	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
Nombre d'années pour régler un cas ²							
Impartialité en matière d'imposition	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
Taux d'admission au recours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
RPC-AE	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓

Activités de programme

Programmes de prestations (AP6)

Notre objectif

Notre but est de nous assurer que nous versons rapidement des paiements de prestations exacts aux familles et aux particuliers admissibles au moyen d'une prestation de services efficace.



Notre résultat

Notre rendement en 2007-2008 démontre que nous avons réussi à verser les prestations appropriées aux bonnes personnes en temps opportun au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Notre défi

Nous devons relever le défi de maintenir et de faire avancer notre avantage technologique, à savoir moderniser et adapter nos systèmes et nos services de renseignements et d'accès. Nous travaillons avec zèle pour refléter les changements et optimiser notre capacité à exécuter des programmes efficaces et efficients pour maintenant pour l'avenir.

Profil des dépenses :	Total des autorisations (milliers de dollars)	Dépenses réelles 2007-2008	Écart
	2007-2008 385 140 \$	380 563 \$	4 577 \$

Aperçu

Notre activité Programmes de prestations contribue directement au bien-être économique et social des Canadiens. Nous accomplissons cela en versant des prestations fondées sur le revenu et d'autres prestations, des crédits et des services aux résidents admissibles pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Nous administrons trois programmes fédéraux principaux dans le cadre desquels nous versons des paiements :

- la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE);
- le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH);
- les allocations spéciales pour enfants (ASE).

Nous offrons également la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) au nom de Ressources humaines et Développement social Canada, le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) ainsi que de nombreux services et programmes de prestations et de crédits continus et ponctuels pour le compte de

clients gouvernementaux provinciaux, territoriaux et d'autres ministères fédéraux. Notre capacité à offrir des programmes et des services efficaces, rapides et exacts fait de nous un partenaire précieux pour les clients gouvernementaux.

Nous exécutons nos Programmes de prestations afin d'atteindre deux résultat escomptés :

- les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles;
- la détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Résultat escompté : Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles

Notre évaluation : Atteint

Le fait de fournir rapidement des renseignements et des services exacts aux bénéficiaires leur permet de comprendre nos programmes et leurs obligations.

Nous croyons que cela encourage la participation aux programmes et l'observation. Nous utilisons un

Boîtier envoi
Interventions
Secteur financier
Préoccupations de
Activités de programme
Service à la population
Autre

éventail d'outils, y compris des publications imprimées, des services téléphoniques, notre site Web et des présentations de sensibilisation afin d'offrir aux bénéficiaires les renseignements dont ils ont besoin.

Notre mesure : Renseignements rapides

Avec plus de six millions d'appels liés aux prestations répondus en 2007-2008, il est clair que les bénéficiaires comptent encore sur le téléphone pour communiquer avec nous. Afin de nous assurer que nous fournissons un service téléphonique rapide, nous avons mis en oeuvre une nouvelle norme de service sur la rapidité en 2007-2008 relativement aux demandes de renseignements par téléphone sur la PFCE. Nous sommes résolus à répondre aux appels dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente, 75 % du temps. Notre taux de réussite est de 78 %, ce qui dépasse ce nouvel objectif.

Notre service téléphonique concernant le crédit pour la TPS/TVH a connu un succès semblable, avec 78 % des appels qui ont été répondus dans un délai de deux minutes, ce qui représente une légère amélioration comparativement aux résultats de l'année précédente. Ces tendances sont importantes, puisqu'elles nous permettent de mesurer notre rapidité du service et de déterminer les secteurs qui connaissent du succès et ceux qui nécessitent des améliorations.

Notre mesure : Renseignements exacts

Nous croyons que la diffusion de renseignements exacts aux bénéficiaires éventuels et actuels réduit le besoin des contribuables de nous appeler, les incite à s'inscrire aux programmes et améliore l'observation en matière de prestations. Dans certains cas, nous créons et envoyons des trousseaux de renseignements afin de joindre certaines groupes pour qu'ils comprennent clairement nos programmes, leurs droits et leurs obligations à titre de bénéficiaires. En 2007-2008, nous avons distribué des renseignements exacts à des particuliers de plusieurs façons. Par exemple, nous avons inséré des dépliants et des formulaires de demande dans les trousseaux d'information « Bienvenue au Canada » de Citoyenneté et Immigration Canada pour informer les nouveaux arrivants des prestations et des crédits possibles. Nous

avons également présenté des renseignements sur le CIPH au cours de 21 conférences et avons établi un numéro sans frais pour répondre aux questions sur le crédit et la façon de le demander. Ce numéro est donné en même temps que l'adresse de notre site Web à certains groupes au fur et à mesure que les besoins sont précisés.

En 2007-2008, nous avons sondé un échantillon de nouveaux demandeurs de la PFCE afin d'obtenir une rétroaction sur les renseignements que nous fournissons. Selon les résultats compilés du sondage, plus de 89 % des répondants se sont dits satisfaits des renseignements reçus et 91 % des personnes sondées ont trouvé que les directives sur la façon de présenter une demande étaient faciles à comprendre.

Notre mesure : Renseignements accessibles

Une réattribution des ressources internes a été effectuée, ce qui nous a permis de répondre aux objectifs d'accessibilité pour les demandes de renseignements sur la PFCE et d'améliorer notre rendement relatif à l'accessibilité aux lignes téléphoniques sur le crédit pour la TPS/TVH. Par conséquent, en 2007-2008, 87 % des personnes qui ont appelé au sujet de la PFCE ont réussi à joindre notre service téléphonique, alors que le pourcentage de réussite des personnes qui ont communiqué avec nous à propos du crédit pour la TPS/TVH était de 83 %. Comme nous l'avons remarqué pour d'autres lignes téléphoniques de demandes de renseignements, des préoccupations ont été soulevées, à savoir que l'objectif d'accessibilité pour nos services téléphoniques de 80 % n'était pas suffisamment élevé pour répondre aux besoins des bénéficiaires de la PFCE. Nos objectifs d'accessibilité des personnes qui ont appelé ont augmenté à 90 % en 2008-2009 afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens.

Le nombre de visites aux pages Mon dossier concernant les prestations, qui était de 6,2 millions en 2006-2007, a augmenté pour passer à 7,6 millions en 2007-2008. Nous avons amélioré notre site Web pour donner aux bénéficiaires un accès électronique supplémentaire aux renseignements et aux services. Dans le cadre des améliorations apportées, nous avons ajouté de nouveaux attributs à Mon dossier,

notamment pour le CIPH. En outre, nous avons mis en place la fonction de demande de prestations pour enfants en ligne en juillet 2007. Cette fonction a été bien reçue comme le démontrent les quelque 15 000 demandes soumises par l'intermédiaire de ce service.

Priorités dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 :

Assurer la prestation rapide de renseignements et de services exacts et accessibles aux bénéficiaires de prestations

Réalisation : En 2007-2008, nous avons réalisé ce qui suit :

- mis en place une nouvelle norme de rapidité relativement aux demandes de renseignements sur la PFCE et atteint son objectif;
- amélioré Mon dossier et fait la promotion de son usage;
- mis en place les recommandations issues de l'Initiative sur les mesures fiscales pour les personnes handicapées;
- lancé la fonction pour les demandes de prestations pour enfants en ligne.

En 2007-2008, une analyse de chacune de nos mesures porte à croire que nous avons fourni aux bénéficiaires des renseignements et des services à l'aide d'un vaste éventail de sources.

Résultat escompté : La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts

Notre évaluation : Atteint

Nous nous efforçons à nous assurer que des paiements exacts sont reçus par les bons particuliers en temps opportun. Cela nécessite que les bénéficiaires nous fournissent des renseignements valides, se conformant ainsi aux lois qui prescrivent l'admissibilité aux prestations et les montants versés.

En 2007-2008, plus de 27 % des familles canadiennes (plus de 847 000 familles) qui reçoivent la PFCE ont obtenu le paiement maximum de prestation. La prestation mensuelle maximale est accordée aux familles qui gagnent un revenu net de moins de

20 883 \$. La valeur de nos paiements de prestations dans la vie de nos bénéficiaires – jusqu'à 526 \$ par mois pour une famille de deux enfants – indique pourquoi des paiements rapides et exacts sont essentiels.

Notre mesure : Détermination de l'admissibilité et traitement rapide des paiements

Nous traitons les demandes, les rajustements de compte, les paiements et les avis par rapport aux normes de service pour la rapidité. Le traitement rapide des renseignements permet d'obtenir des données à jour nécessaires pour faire des calculs exacts.

Selon les examens que nous avons réalisés en 2007-2008, nous avons atteint les objectifs de nos normes de service pour le traitement rapide des opérations liées aux prestations : c'est-à-dire que nous avons traité 99 % des formulaires de demande de prestations et de changement d'état civil et répondu à 99 % des demandes écrites liées aux prestations et aux crédits dans un délai de 80 jours. De plus, 99,99 % de nos paiements ont été effectués à temps, ce qui a dépassé notre objectif de 99 %.

Notre mesure : Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements exacts

Nous avons mis en place de nouvelles normes de service pour mesurer l'exactitude globale des paiements, des avis et des lettres découlant des activités de traitement. Nous avons atteint l'objectif de 98 % d'exactitude globale pour le traitement des demandes et des formulaires de changement d'état civil. Cependant, notre résultat de 97,3 % d'exactitude globale pour le traitement des rajustements de compte était légèrement en dessous de notre objectif de 98 %.

La valeur relativement faible des trop-payés émis dans le cadre de nos programmes constitue un indicateur important que notre calcul initial de paiements de prestations est exact. Les trop-payés sont souvent attribuables au retard des révisions de compte. Une augmentation nette des trop-payés de la PFCE de 30,6 millions de dollars s'est produite en 2007-2008,

ce qui représente 0,32 % de plus de 9,5 milliards de dollars émis. Ce résultat se compare favorablement au plafond établi de 0,4 %.

Priorités dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Assurer le traitement rapide et exact des

paiements de prestations, des demandes et d'autres opérations

Réalisation : En 2007-2008, nous avons réalisé ce qui suit :

- amélioré et modernisé les systèmes électroniques essentiels;
- établi et atteint les objectifs des nouvelles normes de service relativement à l'exactitude du traitement des demandes, des formulaires de changement d'état civil et de la mise à jour des comptes.

En 2007-2008, nous avons oeuvré à renforcer notre taux d'observation en matière de prestations en mettant en oeuvre des éléments de notre stratégie d'observation à long terme. Par exemple, afin d'améliorer la détection préliminaire de l'inobservation, le personnel de chaque centre a reçu une formation sur la détection des fraudes. Afin de décourager l'inobservation, nous avons publié des documents d'information et distribué des communiqués axés sur l'observation.

Nos examens approfondis des comptes des bénéficiaires permettent de les valider comme étant à risque élevé pour les trop-payés et les moins-payés. En 2007-2008, nous avons examiné plus de 253 000 comptes de prestations et avons rajusté environ 166 000 d'entre eux, ce qui représente un peu plus de 65 % des comptes sélectionnés aux fins d'examen et un dépassement de l'objectif de 50 %. Ces résultats permettent de croire que nous avons

utilisé des critères efficaces pour la sélection de comptes aux fins d'examen.

En 2007-2008, nos rajustements ont permis de découvrir près de 195 millions de dollars de trop-payés en prestations et en crédits. Dans les cas où des bénéficiaires ont reçu des trop-payés, nous retenons les montants des paiements, des remboursements et des crédits futurs auxquels les bénéficiaires ont droit et les appliquons au solde dû. Nous pouvons prendre une mesure de recouvrement.

Les rajustements liés à la validation permettent également de trouver les particuliers et les familles qui n'ont pas reçu suffisamment de prestations. En 2007-2008, ces rajustements favorisant les bénéficiaires de prestations se sont élevés à 81 millions de dollars.

Priorités dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : S'assurer de l'observation en matière de prestations

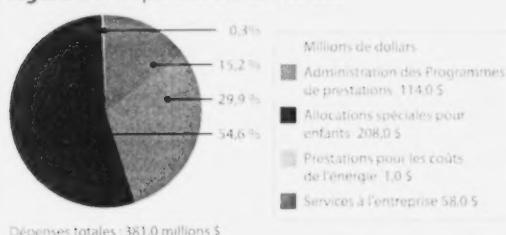
Réalisation : En 2007-2008, nous avons réalisé ce qui suit :

- mis en oeuvre des recommandations découlant de la stratégie d'observation;
- amélioré les activités de visibilité liées à l'observation;
- élaboré un échantillon de mesures pour le programme de crédit pour la TPS/TVH.

En 2007-2008, l'analyse de chacune des mesures confirme que dans le cadre de nos projets d'observation, nous établissons et ciblons efficacement les particuliers et les familles non conformes. Nos efforts reposent sur notre engagement à émettre des paiements de prestations exacts aux Canadiens.

Aperçu des Programmes de prestations (AP6)

Figure 24 Dépenses en ressources



En 2007-2008, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 381 millions de dollars (1 942 ETP), soit 8,6 % des dépenses globales de l'ARC (figure 24)¹. De ces 381 millions de dollars, 323 millions de dollars étaient pour les dépenses nettes et 58 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services à l'entreprise.

Réalisations importantes par sous-activité

- **Services aux clients des Programmes de prestations** – Nous avons traité près de 6,3 millions de demandes de renseignements téléphoniques.
- **Administration des Programmes de prestations** – Nous avons émis 88,5 millions de paiements de prestations s'élevant à 16,0 milliards de dollars², à plus de 11 millions de bénéficiaires. Nous avons déterminé des crédits d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) de 667 millions de dollars pour près de 499 000 particuliers. Nous avons traité plus de 702 000 demandes et formulaires de changement d'état civil, plus de 688 000 rajustements de mise à jour de compte et près de 1,2 million de nouvelles déterminations au compte du crédit pour la TPS/TVH en cours d'exercice.
- **Paiements de transferts directs en vertu des programmes législatifs** – Nous avons émis plus de 208 millions de dollars dans le cadre du programme des allocations spéciales pour enfants (ASE) et un peu près de 1 millions de dollars dans le cadre du programme de Prestation pour les coûts de l'énergie.

¹ Il est possible que les dépenses et le nombre d'ETP liés aux sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

² Incluant les 667 millions de dollars en versements au programme du CIPH, qui ont été émis au moyen du processus de cotisation T1 plutôt qu'en paiements directs en espèces. Le montant total des prestations et des crédits émis s'élève à près de 16,7 milliards de dollars.

Fiche de rendement

Résultat escompté

Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

	Exercice	Evaluation du rendement	Qualité des données
	2007-2008 2006-2007	Atteint Atteint	Bonne Bonne

Renseignements rapides

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Appels liés à la PFCE auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente	75 %	74 %	79 %	76 %	75 %	78 %	✓
Appels liés au crédit pour la TPS/TVH auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente	S.O.	74 %	74 %	76 %	73 %	78 %	S.O.

Renseignements exacts

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Gamme et exactitude des produits de communication	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	✓	✓	✓

Renseignements accessibles

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Bénéficiaires de la PFCE qui ont joint notre service téléphonique	80 %	88 %	84 %	77 %	80 %	87 %	✓
Bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH qui ont joint notre service téléphonique	S.O.	67 %	75 %	74 %	77 %	83 %	S.O.
Utilisation du service Changer mon adresse (en milliers d'utilisateurs)	Tendance à la hausse	94	107	61	89	138	✓
Consultation de la page Web des prestations pour enfants et familles (en millions de visites)	Tendance à la hausse	1,6	1,94	2,43	3,67	3,67	✓
Utilisation du service ASE sur le Web (utilisation par des agences)	Tendance à la hausse	22,5 %	25,9 %	27,8 %	31,5 %	33,5 %	✓

✓ Atteint En grande partie atteint ✗ Non atteint

n.d. Non disponible S.O. Sans objet

Résumé initial

Indicatrices

Caractéristiques

Objectifs

Activités de programmation

Fiche de rendement

Résultat escompté

Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

Exercices
Evaluation du rendement

Qualité des données

2007-2008
2006-2007

Atteint
Atteint

Bonne
Bonne

Renseignements rapides

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation
Appréciation des bénéficiaires sur les délais de publication des renseignements	70%	71%	70%	70%	72%	70%	✓
Appréciation des bénéficiaires sur l'exactitude des renseignements	80%	71%	70%	70%	73%	74%	✓

Renseignements exacts

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation
Quantité de renseignements exacts fournis	50%	50%	50%	50%	✓	✓	✓

Renseignements accessibles

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Evaluation
Appréciation des bénéficiaires sur l'accès aux renseignements	70%	70%	70%	70%	70%	70%	✓
Appréciation des bénéficiaires sur l'exactitude des renseignements	80%	71%	70%	70%	73%	74%	✓
Nombre de bénéficiaires ayant accès aux renseignements	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
Nombre de bénéficiaires ayant accès aux renseignements exacts	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
Nombre de bénéficiaires ayant accès aux renseignements accessibles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓
Nombre de bénéficiaires ayant accès aux renseignements exacts et accessibles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	✓

✓

✓

✗

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement		Qualité des données
		2007-2008	Atteint	
La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.	2006-2007	Atteint	Bonne	

Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements rapides

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Pourcentage de demandes de prestations ou de formulaires de changement d'état civil traitées à temps	98 %	99,1 %	99,3 %	99,4 %	99 %	99,1 %	✓
Niveau de satisfaction à l'égard du délai de traitement des demandes	75 %	76 %	77 %	77 %	81 %	79 %	✓
Pourcentage des rajustements de mise à jour des comptes traités à temps	98 %	98,0 %	98,9 %	97,2 %	97,8 %	99,0 %	✓

Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements exacts

Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des demandes de prestations ou des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,9 %	99,8 %	99,5 %	99,7 %	98,9 %	✓
Pourcentage des paiements exacts au moment du traitement des rajustements de mises à jour des comptes	98 %	98,1 %	99,5 %	99,7 %	98,5 %	98,4 %	✓
Trop-payés de la PFCE en pourcentage des paiements émis	<0,4 %	0,28 %	0,09 %	0,27 %	0,2 %	0,32 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés	5 %	4,79 %	4,88 %	5,42 %	5,77 %	4,49 %	☒
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un rajustement	50 %	51,4 %	57,2 %	62,2 %	61,4 %	65,6 %	✓
Valeur monétaire des rajustements de validation (trop-payés déterminés)	S.O.	S.O.	S.O.	184 M\$	186 M\$	195 M\$	S.O.
Valeur monétaire des rajustements de validation (moins-payés déterminés)	S.O.	S.O.	S.O.	72 M\$	76 M\$	81 M\$	S.O.

✓ Atteint ☒ En grande partie atteint ✗ Non atteint

n.d. Non disponible S.O. Sans objet



Le Conseil de direction de l'ARC

Le Conseil de direction de l'ARC



Les noms des membres sont énumérés de gauche à droite, de bas en haut.

Raymond Desrochers, Sylvie Tessier, William V. Baker (commissaire et premier dirigeant), Connie I. Roveto (présidente du Conseil de direction), Stephen E. Rudin, Camille Belliveau, Howard A. Leeson, André Gingras, Robert J. (Bob) Healey, James J. Hewitt, James R. Nininger, Gordon Gillis, Patricia J. Mella, Rod Malcolm et Myles Bourke.

Des renseignements sur le Conseil et ses membres, ainsi que sur le taux de participation des directeurs, sont présentés à l'annexe A.

Notre objectif

Notre but consiste à veiller à ce que l'Agence du revenu du Canada dispose d'un cadre stratégique solide à l'appui de son succès continu et que de saines pratiques de supervision et d'établissement de rapports soient en place.



Notre résultat

Notre collaboration avec la direction de l'ARC en 2007-2008 a contribué au maintien de la réputation de l'ARC en tant que chef de file innovateur dans le domaine des pratiques de gestion dans la fonction publique du Canada.

Nos défis

Voici les défis auxquels a fait face le Conseil au cours de cette période de planification :

- travailler dans les limites du cadre gouvernemental plus général relatif aux principaux processus décisionnels;
- surveiller la gestion du changement, y compris les restrictions budgétaires et les priorités concurrentes à mesure que les activités de l'ARC se développent et évoluent;
- renforcer la capacité des systèmes existants de technologie de l'information afin d'appuyer les besoins nouveaux et actuels de l'organisation.

Résumé financier

Introduction

Sommaire

Principales réalisations

Stratégie de planification

Règle de l'Agence

Résultat escompté	Exercice	Génération du rendement		Qualité des données		
		2007-2008	Atteint	Bonne	Bonne	
2006-2007		Atteint	Bonne	Bonne		
Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements rapides						
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	
taux d'acceptation des demandes de postulation	98 %	99,7 %	99,3 %	99 %	99,3 %	
taux d'acceptation des formulaires de changement d'état civil à temps					✓	
taux d'acceptation à l'égard du caractère authentique des demandes	75 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
taux d'acceptation des enregistrements de naissance à temps	98 %	98,0 %	99,9 %	100 %	100 %	
taux d'acceptation des mariages à temps					✓	
Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements exacts						
Nos indicateurs	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	
taux d'acceptation des demandes de changement d'état civil à temps	98 %	100 %	99,9 %	100 %	100 %	
taux d'acceptation des formulaires de changement d'état civil					✓	
taux d'acceptation des paiements relatifs aux demandes de remboursement des mandats de dépenses	99 %	99,1 %	99,5 %	100 %	100 %	
taux d'acceptation des formulaires de demande de remboursement des mandats de dépenses					✓	
taux d'acceptation des formulaires de demande de remboursement des mandats de dépenses	99 %	99,7 %	99,9 %	100 %	100 %	
taux d'acceptation des formulaires de demande de remboursement des mandats de dépenses					✓	
taux d'acceptation des formulaires de demande de remboursement des mandats de dépenses	99 %	99,1 %	99,2 %	100 %	100 %	
taux d'acceptation des formulaires de demande de remboursement des mandats de dépenses					✓	
taux d'acceptation des formulaires de demande de remboursement des mandats de dépenses	99 %	99,0 %	99,1 %	100 %	100 %	
taux d'acceptation des formulaires de demande de remboursement des mandats de dépenses					✓	

✓

✓ - satisfaisant

✗

Le Conseil de direction de l'ARC

Le Conseil de direction de l'ARC



Les noms des membres sont enumérés de gauche à droite, de bas en haut.

Raymond Desrochers, Sylvie Tessier, William V. Baker (commissaire et premier dirigeant), Connie L. Roveto (présidente du Conseil de direction), Stephen E. Rudin, Camille Belliveau, Howard A. Leeson, André Gingras, Robert J. (Bob) Healey, James J. Hewitt, James R. Nimmer, Gordon Gillis, Patricia J. Mella, Rod Malcolm et Myles Bourke.

Des renseignements sur le Conseil et ses membres, ainsi que sur le taux de participation des directeurs, sont présentes à l'annexe A.

Notre objectif

Notre but consiste à veiller à ce que l'Agence du revenu du Canada dispose d'un cadre stratégique solide à l'appui de son succès continu et que de saines pratiques de supervision et d'établissement de rapports soient en place.



Notre résultat

Notre collaboration avec la direction de l'ARC en 2007-2008 a contribué au maintien de la réputation de l'ARC en tant que chef de file innovateur dans le domaine des pratiques de gestion dans la fonction publique du Canada.

Nos défis

Voici les défis auxquels a fait face le Conseil au cours de cette période de planification :

- travailler dans les limites du cadre gouvernemental plus général relatif aux principaux processus décisionnels;
- surveiller la gestion du changement, y compris les restrictions budgétaires et les priorités concurrentes à mesure que les activités de l'ARC se développent et évoluent;
- renforcer la capacité des systèmes existants de technologie de l'information afin d'appuyer les besoins nouveaux et actuels de l'organisation.

Aperçu

Le rôle législatif du Conseil de direction de l'ARC est de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, de même que la gestion de ses biens, de ses services, de son personnel et de ses contrats. Cette responsabilité très importante comprend la supervision de la préparation et de l'approbation du Plan d'entreprise de l'ARC. Le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde, en assumant son rôle conféré par la loi, et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion. En collaboration avec la direction, le Conseil a aidé l'ARC à remporter un succès considérable au cours du dernier exercice.

Priorités et résultats pour 2007-2008

Ci-dessous, vous trouverez une liste des priorités les plus importantes du Conseil pour 2007-2008 ainsi que ses réalisations. Des renseignements liés aux réalisations de l'ARC concernant un certain nombre de ces priorités sont présentés à la section Résultats de la gestion.

Structure organisationnelle et administration de l'ARC

Comme il est mentionné ci-dessus, le Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC. En 2007-2008, le Conseil a approuvé des plans, des approches stratégiques et des investissements liés à d'importantes initiatives, et il a régulièrement surveillé leurs progrès. Les deux domaines d'intérêt particulier étaient la gestion des risques de l'entreprise et l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO).

Gestion des risques de l'entreprise

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Continuer de superviser la mise en oeuvre du régime de gestion des risques d'entreprise de l'ARC et de ses outils connexes.

En raison de ses répercussions sur la planification, l'établissement de rapports et la prise de décisions, la gestion des risques d'entreprise demeurent un important domaine d'intérêt qui relève du Conseil.

Tel que l'exige la Politique de la gestion des risques de l'entreprise de l'ARC, approuvée par le Conseil, nous avons examiné l'Inventaire des risques organisationnels et les plans d'action résultants. L'inventaire et les plans permettent d'améliorer la prise de décisions à l'ARC en veillant à ce que le risque soit compris et que des stratégies et approches soient mises en oeuvre afin de réduire, de maintenir ou de contrôler l'exposition de l'ARC à un risque. Le Conseil a également surveillé les progrès réalisés dans la gestion d'un certain nombre des principaux secteurs de risque de l'ARC.

Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO)

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Surveiller la mise en oeuvre de l'entente visant à administrer l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario.

Le Conseil, dans son aperçu stratégique de l'ARC, a reconnu le potentiel du rôle en expansion que joue l'ARC dans l'administration de l'impôt et des prestations au Canada, c'est-à-dire de simplifier et d'intégrer davantage l'administration de l'impôt et des prestations pour les Canadiens. L'exemple le plus important et le plus récent de ce rôle en expansion est l'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, qui vise à transférer la responsabilité de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario du ministre du Revenu de l'Ontario à l'ARC.

Au cours du dernier exercice, le Conseil a approuvé le plan de projet de l'AIRSO, y compris la structure de régie, le plan de transition des ressources humaines, le cadre de surveillance et toutes les dépenses prévues. Le Conseil continue de surveiller cette initiative au moyen de jalons clés tout au long du cycle de vie du projet.

Gestion du personnel

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Continuer de surveiller l'avancement du régime et des pratiques des Ressources humaines de l'ARC, y compris la planification de la relève et les négociations collectives.

Planification de la relève

La planification de la relève est devenue l'un des principaux domaines d'intérêt du Conseil de direction en reconnaissance du vieillissement de l'effectif de l'ARC et des facteurs environnementaux, y compris l'environnement économique mondial, les nouveaux déterminants technologiques, la concurrence croissante sur les marchés du travail et la population et la main-d'oeuvre du Canada de plus en plus diversifiées et vieillissantes.

En 2007-2008, le Conseil a examiné les méthodes et les processus de planification de la relève afin de s'assurer que l'ARC est bien préparée pour affronter les vagues actuelles et éventuelles de départ à la retraite aux niveaux supérieurs. La transition rapide et efficace par l'ARC d'un grand nombre de postes de direction, dont huit étaient des postes de direction relevant directement du commissaire, a mis en évidence la valeur de ce plan.

Le Conseil continuera à fournir des suggestions quant à l'élaboration de stratégies et de politiques visant à attirer, à perfectionner et à maintenir en poste les travailleurs qualifiés dont a besoin l'ARC pour remplir son mandat.

Négociations collectives et Norme de classification de l'ARC

Le Conseil a coordonné, examiné et approuvé le mandat de négociation qui a mené à la signature de la nouvelle convention collective avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada. Cela a eu lieu avant l'expiration de l'ancien contrat, une toute première dans l'histoire de la fonction publique.

Cette réalisation était encore plus impressionnante compte tenu du fait que la convention collective présentait la nouvelle Norme de classification de l'ARC pour 25 000 membres du personnel des Services et programmes (SP). La transition, supervisée

et approuvée par le Conseil, a entraîné le regroupement de 16 groupes professionnels existants et offre une structure des ressources humaines plus simple, plus rationalisée et plus efficace, qui répond mieux aux besoins opérationnels de l'ARC.

Gestion des ressources

Chaque année, le Conseil remplit ses responsabilités de supervision fiduciaire dans ce secteur en examinant et en surveillant l'affectation prévue des ressources de l'ARC, ainsi que son rendement et ses dépenses, y compris l'approbation des états financiers de l'ARC. En 2007-2008, un accent particulier a été mis sur la surveillance des projets et la technologie de l'information.

Surveillance des projets

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Continuer de surveiller les projets importants de l'ARC afin de s'assurer qu'ils sont gérés de façon efficace et efficiente.

Conformément à la Politique de gestion de projet de l'ARC, le Conseil a joué un rôle accru dans la supervision de grands projets de l'ARC. Nous avons examiné et approuvé la structure de régie, le cadre de surveillance et les dépenses prévues pour un certain nombre de grands projets d'investissement liés aux opérations de programme. Ensuite, nous avons régulièrement surveillé les progrès de chaque projet afin de nous assurer que tous les objectifs et échéanciers fixés ont été respectés.

Technologie de l'information (TI)

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Continuer de surveiller les risques et les investissements liés à la TI, qui, de ce fait, assure une gestion efficace des ressources de la TI.

La technologie de l'information est un outil clé de tout ce que fait l'ARC. Compte tenu du vieillissement de l'infrastructure et de l'expansion des applications, le Conseil a entrepris un examen de l'orientation stratégique en matière de TI de l'ARC dans le but de s'assurer qu'elle correspond aux besoins opérationnels actuels et éventuels de l'ARC.

Le Conseil a également surveillé diverses initiatives de TI afin de cerner et d'atténuer les risques liés aux systèmes de TI. Ces initiatives comprenaient l'entretien et les mises à niveau de systèmes existants, ainsi que des plans visant la mise à niveau des centres de données de l'ARC dans le but de composer avec l'infrastructure croissante des systèmes informatiques de l'ARC.

Régie du Conseil

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Chercher continuellement à demeurer un « conseil axé sur les pratiques exemplaires » afin de maximiser notre contribution aux objectifs stratégiques et opérationnels de l'ARC.

Grâce à son engagement continu envers l'amélioration des pratiques de régie et d'exploitation, le Conseil s'efforce à fonctionner avec efficience de manière à appuyer efficacement les activités et le processus décisionnels de l'ARC. Pour maximiser sa contribution aux objectifs stratégiques de l'ARC, le Conseil a continué à peaufiner son cadre de régie et ses procédures d'exploitation.

L'un des jalons de l'évolution du Conseil a été réalisé par l'introduction du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD). Ce cadre vient compléter le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Conseil du Trésor. Les deux cadres de responsabilisation s'articulent autour des principaux éléments qui forment les attentes envers une bonne gestion.

En plus de compléter le CRG, le CSCD aide le Conseil à s'assurer qu'il remplit ses responsabilités de supervision, telles qu'elles sont énoncées dans la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*.

En 2007-2008, le Conseil a travaillé avec les membres de la direction de l'ARC afin d'élaborer le CSCD et, par la suite, il a évalué le rendement de l'ARC par rapport à ce cadre. Le Conseil est heureux de signaler que sa première évaluation met en évidence la gestion

solide et transparente de l'ARC et son engagement envers l'amélioration continue.

Le Conseil estime que l'établissement d'objectifs de rendement pour le commissaire et premier dirigeant et l'évaluation du rendement du titulaire en fonction de ces objectifs sont essentiels à la réalisation de ses responsabilités. Le Conseil présente les objectifs pour la prochaine année et un rapport sur la réalisation des objectifs de rendement de l'année précédente au greffier du Conseil privé, et ce, à titre de suggestion pour l'examen du rendement global annuel à l'intention du commissaire et premier dirigeant.

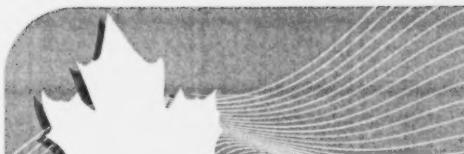
Le nombre de membres du Conseil est demeuré stable en 2007-2008, compte tenu de la nomination d'un seul nouveau membre.

En préparation à la proposition de candidats directeurs, le Conseil a approuvé des révisions à son Profil de compétences et à son analyse des écarts. Ces documents constituent des éléments clés du processus de proposition de candidats du Conseil et énumèrent les compétences, les connaissances, l'expérience et la représentation souhaitées du Conseil dans son ensemble.

S'appuyer sur des assises solides

Depuis la création du Conseil en 1999, il est devenu un organe productif, proactif et diversifié qui renforce la régie de l'ARC. La structure de régie de l'ARC est de plus en plus reconnue comme un modèle pour d'autres organisations gouvernementales, dont le Conseil est la pierre angulaire.

Ce succès dépend des efforts conjoints du Conseil et de la haute direction visant à profiter de plus en plus des souplesses et des pouvoirs législatifs de l'ARC. À la suite de l'approbation du Cadre de surveillance du Conseil de direction, le Conseil s'est placé au prochain niveau de maturité de la régie, améliorant ainsi la poursuite de ses responsabilités de supervision afin de mieux diriger l'ARC vers la prochaine décennie et au-delà.



Résultats de la gestion

Notre objectif

Notre but est de veiller à ce que nos services fiscaux et de prestations comportent l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace.

Notre résultat

Nous avons exécuté nos priorités de gestion par une prise de décision rapide et adaptée, une culture de gestion entièrement responsable, des politiques de gestion simplifiées ainsi qu'une planification et un établissement de rapports améliorés.

Notre défi

L'intégration complète de notre planification d'entreprise à notre planification de l'effectif et de la TI constitue notre défi principal. Il est d'importance capitale de mettre en place les compétences pertinentes et les outils opérationnels en vue de permettre l'atteinte de nos deux résultats stratégiques.

Pour s'assurer que les services fiscaux et de prestations de l'ARC comportent l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace, nos stratégies interdépendantes en matière de ressources humaines, de technologie de l'information et d'autres stratégies de gestion doivent être entièrement intégrées. En 2007-2008, nous avons fait d'importants investissements dans notre infrastructure afin d'accroître notre efficacité. Nous avons également pris des mesures pour moderniser notre prestation de services afin de tirer profit des nouvelles technologies tout en continuant de développer un effectif bien informé, professionnel et axé sur les valeurs.

Surveillance de la gestion

L'ARC s'est dotée d'un régime de gouvernance unique par lequel elle attribue des responsabilités distinctes à notre ministre, au Conseil de direction et au commissaire et premier dirigeant. En 2007-2008, notre rendement en matière de gestion a été évalué par deux moyens : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) par le Secrétariat



du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) effectuée par le Conseil. Ces deux évaluations distinctes ont assuré que plusieurs indicateurs qui entrent sous les pouvoirs prescrits par la loi du Conseil de direction, et non évalué par le SCT, ont été adressé.

L'évaluation du CRG par le SCT en 2007-2008 a présenté des résultats positifs. Pour les onze indicateurs évalués, l'ARC a reçu trois cotes « fort » et huit cotes « acceptable ». Même s'il a constaté que l'ARC se trouvait à un niveau équivalent ou supérieur à la norme de la fonction publique fédérale pour tous les indicateurs par rapport auxquels elle a été évaluée, le SCT a indiqué deux secteurs où nous pourrions renforcer nos méthodes de gestion : le cadre de rendement de l'organisation et la gestion financière et le contrôle financier. Nous nous engageons à aborder ces secteurs au cours de l'année à venir.

Pour compléter le cadre du SCT et appuyer le Conseil dans l'exercice de ses responsabilités de surveillance, le Conseil et notre haute direction ont élaboré, au cours de 2007-2008, le CSCD.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Lancer le projet pilote du Cadre de surveillance du Conseil de direction

Réalisation : En 2007-2008, le Conseil de direction de l'ARC a entrepris sa première évaluation à l'aide du CSCD.

La première évaluation du CSCD a donné des résultats très positifs. Pour les 19 indicateurs par rapport auxquels nous avons été évalués, l'ARC a obtenu 15 cotes « fort » et quatre cotes « acceptable ».

Les résultats de ces évaluations offrent aux Canadiens l'assurance que l'ARC encourage l'excellence en matière de gestion.

La gestion du risque

Une organisation tire beaucoup d'avantages à assurer une gestion efficace du risque :

- un soutien plus rigoureux de la planification stratégique et de la gestion du rendement;
- de meilleurs résultats en matière d'efficacité et d'efficience;
- une plus grande transparence dans la prise de décision et la conduite des affaires;
- une meilleure préparation en vue d'initiatives comme les examens, les évaluations et les vérifications.

Élément important des évaluations du CRG et du CSCD, le SCT et le Conseil considèrent tous les deux que la gestion du risque constitue un facteur clé d'une saine administration globale de l'ARC. En mars 2006, nous avons établi notre politique sur la gestion du risque d'entreprise afin d'assurer l'application uniforme et systématique de la gestion du risque au niveau de l'entreprise, des opérations et des projets.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Achever l'inventaire des risques organisationnels intégrés

Réalisation : En 2007-2008, nous avons créé l'*Inventaire des risques organisationnels 2007* qui inclus la détermination, l'analyse et l'évaluation de nos principaux risques.

Notre Inventaire des risques organisationnels, un coup d'œil sur l'état des risques de l'ARC, a été l'une des sources utilisées pour établir notre Plan de vérification et d'évaluation de l'entreprise 2007-2010. L'Inventaire des risques organisationnels 2007 a également servi d'outil clé à la haute direction au cours des discussions de planification stratégique de 2007-2008 et de la prise de décision connexe.

Pour adresser les risques soulevés dans l'inventaire des risques, nos cadres supérieurs ont élaboré le Plan d'action de l'ARC axé sur le risque – Principaux risques à l'Agence, qui détermine les stratégies visant le traitement de nos principaux risques.

Deux de ces principaux risques – inobservation des lois fiscales et croissance de la dette – sont exposés dans la section Atteindre le résultat stratégiques des Services fiscaux (page 16). Les résultats obtenus en 2007-2008 concernant nos principaux risques en matière de technologie de l'information sont exposés ci-après.

Souplesse et durabilité de la technologie de l'information

L'ARC collecte et traite une énorme quantité de données. Notre infrastructure de la technologie de l'information doit être en mesure d'appuyer l'atteinte de nos résultats stratégiques, la protection des renseignements personnels des contribuables et rencontrer les attentes des Canadiens en matière de services électroniques.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Investir de façon stratégique dans les systèmes technologiques

Réalisation : En 2007-2008, nous avons investi dans les technologies clés suivantes :

- les initiatives du Programme de modernisation de la sécurité;
- les mises à niveau des centres de données;
- le Projet de l'amélioration des services de réseau;
- le Projet de consolidation et rationalisation des serveurs;
- le Projet de renseignements à l'entreprise et d'aide à la décision/Entrepôt de données de l'Agence.

Notre infrastructure de la technologie de l'information est actuellement hébergée dans les centres de données, où nous conservons toutes les données essentielles sur l'impôt, les taxes et les prestations, toutes les applications et tous les services électroniques offerts aux Canadiens par l'ARC.

Notre réseau national et notre infrastructure de la technologie de l'information répartie relient tous les sites et soutiennent notre effectif. En 2007-2008, on a pris les mesures suivantes afin d'assurer la protection de nos principales voies de service et de tenir compte des normes élevées du gouvernement du Canada :

- nous avons formé un partenariat avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada relativement aux plans visant un nouveau centre de données commun;
- notre projet de récupérabilité des centres de données a été achevé, garantissant ainsi notre capacité à atteindre nos objectifs en matière de reprise des activités pour tous les services essentiels dans un délai de 72 heures et seulement pour une durée de 24 heures, dans le cas d'une perte physique à l'un de nos centres de données;

- nous avons achevé les mises à niveau des systèmes d'alimentation électrique à l'un de nos centres de données afin de nous assurer qu'une panne d'électricité ne viendra pas interrompre nos activités en cours;
- nous avons également contribué à l'écologisation de la TI en ajoutant des filtres aux systèmes d'échappement de nos génératrices à un centre de données, réduisant considérablement les émissions de monoxyde de carbone.

En outre, afin de nous permettre de maintenir notre capacité à répondre aux attentes des Canadiens, nous avons mis en place une stratégie visant à évaluer nos logiciels et à déterminer les applications qui ne sont pas durables à long terme. Il est nécessaire de prendre de telles mesures afin de nous assurer de répondre à nos besoins actuels et futurs en matière d'observation et de prestation de services, et ce, de façon rapide et efficace.

Maintien de la confiance

La confiance que manifestent les Canadiens à l'égard de l'intégrité de l'ARC est essentielle à notre succès dans l'administration des programmes fiscaux et de prestations. Depuis 2000, nous menons un sondage annuel visant à évaluer les opinions des Canadiens sur l'ARC et leur satisfaction à l'égard de certains aspects des programmes. Notre Sondage d'entreprise annuel de 2007 a permis de constater que nous avons réussi à maintenir une image positive auprès du public. Le nombre de Canadiens qui évaluent notre rendement global comme « excellent » ou « bon » a augmenté de trois points de pourcentage par rapport à 2006. La satisfaction des Canadiens à l'égard de leur plus récente expérience de service a toutefois diminué légèrement. À l'instar des années passées, on continue de faire le lien entre les attitudes négatives et les perceptions générales à l'égard de l'ARC, du gouvernement fédéral dans son ensemble et de l'imposition en général plutôt qu'à des difficultés particulières liées au service.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Élaborer une stratégie de branding qui correspond à l'orientation future de l'ARC, et la mettre en oeuvre

Réalisation : En 2007-2008, nous avons fait la promotion de notre promesse du branding :

Contribuer au mieux-être de la population canadienne et à l'efficience du gouvernement en assurant une administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable.

Nous avons entrepris la mise en oeuvre de notre stratégie du branding sur plusieurs plans : la sensibilisation des employés, la présentation d'une identité visuelle uniforme pour l'organisation et l'élaboration d'une structure de régie interne visant à faire progresser les efforts de mise en oeuvre.

Le Plan d'action sur la responsabilité fédérale a mis de l'avant 13 mesures particulières afin d'aider à renforcer la responsabilisation et à accroître la transparence et la surveillance des opérations gouvernementales. Par conséquent, nous avons élaboré un processus d'homologation sur trois ans du premier dirigeant (PD) et de l'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) au cours de 2007-2008, lequel comprend la détermination, la documentation et l'essai des contrôles internes. L'information ainsi générée permettra à notre PD ou ASAF de répondre aux questions parlementaires particulières liées à la gestion de l'ARC, comme sur l'efficacité des contrôles internes.

Nous avons également poursuivi les efforts de développement de notre capacité en matière d'évaluation et d'établissement de rapport concernant les contrôles internes relativement à la présentation de l'information financière. Par conséquent, nous avons diffusé notre premier rapport sur les contrôles de l'ARC concernant le programme d'impôt sur le revenu des sociétés. Ce rapport fournit l'assurance aux gouvernements provinciaux et territoriaux que les rapports financiers de l'ARC sont fiables.

Conformément à notre Politique de gestion de projet de 2006, nous avons pris des mesures afin de

démontrer à le Conseil et au SCT que tous les projets de l'ARC sont gérés de façon uniforme, conformément à des principes de base.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Améliorer le cadre de surveillance

Réalisation : En 2007-2008, nous avons élaboré un cadre d'établissement de rapports pour notre Conseil de direction, intitulé le Portefeuille de projets de dépenses en immobilisations.

Notre processus d'établissement de rapports de gestion des projets de dépenses en immobilisations a été élaboré afin de présenter au Conseil des rapports trimestriels sur le rendement concernant l'exécution de projets importants qui inclus les calendriers, les coûts, la portée des projets. Ceci donne également l'assurance que les risques ont été déterminés et que les stratégies d'atténuation appropriées ont été appliquées afin de protéger les biens et la réputation de l'ARC.

La protection des renseignements des contribuables est un élément clé du maintien de leur confiance. Toutes les négociations de nouvelles ententes sur l'échange de renseignements avec les partenaires comprennent un examen des politiques et des procédures de sécurité de leur organisation. Ils doivent également s'engager à un examen de vérification interne régulier de l'utilisation, des communications, de la conservation et de l'élimination des renseignements des contribuables et de rapporter les conclusions à l'ARC.

Nous rappelons sans cesse à nos employés leurs responsabilités à l'égard de la protection de ces renseignements; en 2007-2008, nous avons donné 457 séances de sensibilisation à la sécurité à un total de 10 048 employés. De plus, nous avons entrepris les initiatives suivantes au cours du dernier exercice afin d'empêcher nos employés d'accéder de façon inappropriée à des renseignements protégés.

- Nous avons achevé un cadre d'assurance de l'observation et de surveillance pour notre Programme des profils d'accès aux systèmes afin de nous assurer de bien gérer les droits d'accès des employés aux systèmes de l'ARC.

- Nous avons également lancé un projet visant à établir le programme national de surveillance des pistes de vérification afin de permettre à l'ARC de maintenir des dossiers des pistes de vérification uniformes et accessibles, et de détecter de façon proactive et automatisée toute utilisation non autorisée et toute activité suspecte.

Comme c'est le cas pour tous les ministères et organismes fédéraux, l'ARC est assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ces lois donnent aux Canadiens le droit d'accéder aux renseignements qui sont sous la tutelle d'une institution gouvernementale, dans des délais prescrits par la loi.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Accroître la confiance des Canadiens dans l'intégrité de l'ARC

Réalisation : En 2007-2008, nous avons répondu aux demandes liées à la *Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels* dans les délais prescrits par la loi dans 86,6 % et 92,2 % des cas, respectivement.

En octobre 2006, les gouvernements fédéral et ontarien ont pris des mesures importantes afin d'accroître l'harmonisation des régimes fiscaux au Canada, de réduire les coûts d'observation pour les entreprises et de réduire les coûts d'administration des gouvernements par la signature de l'accord visant le transfert de l'administration de l'impôt des sociétés pour l'Ontario à l'ARC. Cet accord permettra aux entreprises ontariennes d'économiser jusqu'à 100 millions de dollars annuellement en coûts d'observation réduits.

Priorité dans notre Plan d'entreprise 2007-2008 à 2009-2010 : Planifier et mettre en oeuvre une administration unique de l'impôt ontarien des sociétés

Réalisation : En 2007-2008, nous avons collaboré avec le ministère du Revenu de l'Ontario afin d'atteindre d'importants jalons en vue de la mise en oeuvre d'une administration unique de l'impôt des sociétés pour l'Ontario.

En vertu de l'initiative de l'AIRSO, nous avons entrepris les préparatifs suivants en prévision du transfert progressif des fonctions de l'impôt des sociétés de l'Ontario.

- Plus de 300 employés du ministère du Revenu de l'Ontario ont accepté un emploi à l'ARC afin de voir à ce que le programme d'impôt des sociétés de la province soit bien exécuté.
- Au mois de février 2008, les sociétés ontariennes ont commencé à faire un versement d'acompte provisionnel pour l'année d'imposition 2009, ce qui leur permet de réduire les frais d'administration.
- On a mis en oeuvre une stratégie des communications afin de s'assurer que les sociétés et les conseillers fiscaux de l'Ontario comprennent quelles seront, pour eux, les répercussions d'une administration unique de l'impôt, et qu'ils sachent avec qui communiquer pour obtenir des réponses à leurs questions.

Ces réalisations qui précèdent illustrent notre engagement envers le maintien de la confiance des Canadiens. Nous croyons que le maintien de cette confiance est essentiel à notre réussite dans l'administration des programmes fiscaux et de prestations.

Capacité des ressources humaines

Pour exécuter nos programmes fiscaux et de prestations, il nous faut un effectif diversifié et adaptable qui fait preuve de leadership solide, ainsi qu'une expertise technique supérieure. En juin 2007, le greffier du Conseil privé a présenté son Plan d'action pour le renouveau de la fonction publique 2007-2008, dans lequel il souligne les principales priorités pour s'assurer que la fonction publique fédérale relève les défis à venir. Notre programme des ressources humaines est bien placé pour répondre aux besoins de l'entreprise, tout en étant harmonisé avec le Plan d'action pour le renouveau de la fonction publique.

Au cours du dernier exercice, nous avons élaboré le premier Plan annuel des effectifs de l'Agence du revenu du Canada, qui intègre la planification des effectifs et des activités par des mesures telles que l'accroissement de la mobilité du travail afin de tirer profit du savoir et de l'expérience des employés et de répondre à nos besoins opérationnels, l'encouragement du mouvement des employés dans l'ensemble de divers secteurs d'activité et l'établissement d'une méthode de recrutement efficace et stratégique.

En attirant d'excellents nouveaux talents, nous serons en mesure de continuer à répondre aux besoins changeants des Canadiens. En 2007-2008, nous nous sommes fixé pour objectif de recruter 165 diplômés postsecondaires pour une durée indéterminée, et nous avons dépassé cet objectif. Nous avons nommé 249 nouveaux diplômés postsecondaires à des postes pour une période indéterminée par l'intermédiaire de programmes comme notre Programme d'apprentissage en vérification et notre Programme d'apprentissage d'agent de l'impôt à l'intention des Autochtones.

Nous devons continuer d'investir dans nos employés afin de nous assurer qu'ils possèdent les compétences nécessaires. Nous avons atteint notre objectif de 90 % pour la mise en place de plans d'apprentissage à l'intention de nos employés nommés pour une période indéterminée. Ce résultat représente une hausse considérable par rapport au résultat de 67 % atteint en 2006-2007.

Le développement du leadership est essentiel à l'efficacité de la gestion de l'ARC. En 2007-2008, environ 150 employés ont participé à nos programmes de perfectionnement en gestion. Nous avons également donné davantage de cours dans le cadre du Programme de gestion et de leadership, ce qui a entraîné la participation de plus de 2 600 personnes à des événements d'apprentissage.

Peu importe l'organisation, il faut que les rapports entre l'employeur et ses employés demeurent positifs pour que les objectifs opérationnels puissent être atteints. Le 3 décembre 2007, un jalon historique a été atteint lorsque l'ARC a signé une nouvelle convention collective avec l'Alliance de la fonction publique du Canada, négociée avant l'expiration de l'ancienne convention collective. Un élément clé de cette convention était la négociation du taux de rémunération de notre groupe Services et programmes (SP), qui a remplacé 16 anciens groupes professionnels représentant environ 25 000 employés.

Notre processus de préqualification des candidats (PPC) lié à la dotation, lequel comprend des évaluations normalisées, forme un élément essentiel du développement de notre capacité organisationnelle. En 2007-2008, nous avons fait du PPC un processus obligatoire pour la sélection interne, ce qui a entraîné une hausse de 8 % du temps de dotation cumulatif moyen (par rapport à 2006-2007). Nous avons l'intention de réduire le temps de dotation moyen.

Conclusion

Au cours du dernier exercice, nous avons respecté nos priorités en matière de gestion par un rendement solide, une prise de décision opportune et réceptive, une culture de haute direction entièrement responsable et un établissement de rapports améliorés, contribuant ainsi à la régie efficace de l'ARC. En nous appuyant sur nos réalisations au cours du dernier exercice par rapport à nos priorités, ainsi que sur les mesures que nous avons prises pour renforcer notre infrastructure de gestion, nous croyons avoir répondu de façon efficace aux résultats stratégiques de l'ARC, autant pour l'administration des lois fiscales du Canada que pour la distribution des prestations.

Normes de service à l'ARC – Rendement global

Nous croyons qu'offrir un service de qualité supérieure facilite l'observation des règles du régime fiscal du Canada. À cette fin, nous nous engageons à offrir aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations un service qui est :

- accessible;
- rapide;
- exact;
- équitable;
- professionnel.

Nos normes de service indiquent le niveau de rendement auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre de la part de l'ARC, dans des circonstances normales. Des normes de service raisonnables et que l'Agence atteint contribuent à nos efforts visant à promouvoir l'observation. L'atteinte constante des normes de service contribue également à accroître le niveau de confiance qu'ont les Canadiens envers le gouvernement.

Comment nous établissons des objectifs

L'ARC établit des objectifs qui représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte escompté d'une norme établie. Les objectifs sont fondés sur les réalités opérationnelles, le rendement antérieur, la complexité du travail et les attentes des Canadiens. Par exemple, les normes liées au traitement de première ligne présentent habituellement des échéanciers plus courts ou des objectifs plus élevés, alors que celles qui nécessitent une analyse et un examen plus approfondis présentent des échéanciers plus éloignés ou des objectifs moins élevés.

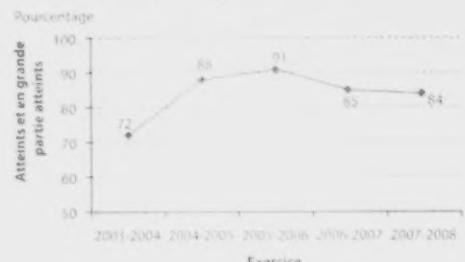
Nous examinons annuellement nos normes et nos objectifs. Cette année, nous avons instauré cinq nouvelles normes, soit deux dans le secteur des Services fiscaux et trois dans le secteur des Programmes de prestations. Deux normes existantes ont par ailleurs été modifiées : le service téléphonique des organismes de bienfaisance a été modifié afin d'être plus uniforme avec les autres services téléphoniques; les objectifs du traitement des déclarations T2 ont été regroupés et la norme a été

améliorée (les résultats antérieurs ne sont donc pas disponibles pour cette norme).

Rendement global

Dans l'ensemble, nous avons atteint ou en grande partie atteint 37 des objectifs mesurés en 2007-2008. Notre rendement a légèrement diminué cette année en raison principalement des difficultés des régimes enregistrés à répondre à leurs normes. Cette situation est attribuable au roulement de personnel et à la demande de formation subséquente.

Figure 25 Objectifs des normes de service atteints et en grande partie atteints



Qualité des données : Bonne

Les défis

Nous n'avons pas atteint notre objectif quant au traitement des relevés de paiements provisoires. La baisse du rendement était attribuable aux problèmes auxquels nous avons fait face relativement à notre système de la TPS/TVH remanié et à la consolidation de nos sites d'impression où nous imprimons ces relevés.

De plus, nous avons eu de la difficulté à atteindre notre objectif concernant le traitement des demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant en dehors des périodes de pointe. Nous allons revoir l'efficacité de l'acheminement du travail et la pertinence de la norme dans le contexte de la charge de travail.

La baisse de rendement par rapport au Programme de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs est attribuable à l'élimination du programme en date du 1^{er} avril 2007 ainsi qu'au lancement du Programme d'incitation pour congrès étrangers et voyages organisés.

Légende de l'évaluation du rendement

✓ Objectif atteint ou dépassé	<input checked="" type="checkbox"/> Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)	✗ Objectif non atteint	Norme de service nouvelle ou modifiée
-------------------------------	--	------------------------	---------------------------------------

n.d.	Non disponible	S.O.	Sans objet
------	----------------	------	------------

Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
1. Programme de solution de problèmes	Accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables	100 %	94 %	98 %	98 %	97 %	95 %	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Programme de solution de problèmes	Solution ou communication avec le client dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %	94 %	97 %	97 %	97 %	95 %	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Demandes de renseignements téléphoniques généraux	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	S.O.	81 %	80 %	82 %	83 %	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Demandes de renseignements téléphoniques pour les entreprises	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	S.O.	81 %	85 %	81 %	82 %	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques ³	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	86 %	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables	Dans un délai de 60 jours, en moyenne	100 %	57 jours	62 jours	84 jours	94 jours	101 jours	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Interprétations techniques communiquées aux contribuables	Dans un délai de 90 jours, en moyenne	100 %	82 jours	75 jours	87 jours	105 jours	89 jours	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes écrites	Dans un délai de 45 jours ouvrables	75 %	S.O.	S.O.	87 %	89 %		<input checked="" type="checkbox"/>
9. Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet en 180 jours	85 %	91 %	89 %	96 %	97 %	94 %	<input checked="" type="checkbox"/>
10. Modifications aux régimes de pension agréés	9 mois	80 %	78 %	84 %	89 %	82 %	77 %	<input checked="" type="checkbox"/>
11. Cessation des régimes de pension agréés	Un an	85 %	77 %	88 %	90 %	88 %	82 %	<input checked="" type="checkbox"/>
12. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %	89 %	97 %	84 %	85 %	85 %	<input checked="" type="checkbox"/>
13. Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %	90 %	95 %	84 %	91 %	91 %	<input checked="" type="checkbox"/>
14. Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	60 jours	85 %	92 %	93 %	88 %	85 %	71 %	<input checked="" type="checkbox"/>
15. Rapports d'évaluation actuarielle	9 mois	80 %	72 %	81 %	80 %	36 %	56 %	<input checked="" type="checkbox"/>
16. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Dans un délai de 60 jours	80 %	64 %	69 %	75 %	60 %	38 %	<input checked="" type="checkbox"/>

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
17. Régimes de participation différée aux bénéfices	Enregistrement dans un délai de 180 jours	80 %	S.O.	85 %	79 %	99 %	97 %	✓
18. Régimes de participation différée aux bénéfices	Modifications et cessations dans un délai de 270 jours	80 %	S.O.	82 %	68 %	89 %	87 %	✓

¹ Norme et objectif modifiés.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
19. Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs ¹	4 semaines	95 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	51 %	✗
20. Réponse aux demandes de redressement faites par les contribuables (T1)	8 semaines	100 %	5 semaines	6 semaines	6 semaines	7 semaines	7 semaines	✓
21. Réponse aux demandes de redressement faites par les contribuables (T1) reçues par Internet	2 semaines	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	2 semaines ²	✓
22. Envoi mensuel d'un relevé des paiements provisoires (RPP) aux contribuables T2 et TPS/TVH	Envoyé au plus tard le 18 ^e jour du mois	95 %	61 %	49 %	99 %	100 %	80 %	✗
23. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (papier) ³	De 4 à 6 semaines	100 %	Moins de 4 semaines	4 semaines	✓			
24. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (électroniques ³)	2 semaines	100 %	Moins de 2 semaines	✓				
25. Traitement des déclarations de revenus T3 des fiducies	Dans un délai de 4 mois	95 %	72 %	97 %	96 %	96 %	98 %	✓
26. Traitement des déclarations de taxe d'accise, de droits d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Dans un délai de 90 jours	95 %	S.O.	S.O.	S.O.	98 %	98 %	✓
27. Traitement des déclarations de TPS/TVH ⁴	Dans un délai de 21 jours	95 %	96 %	97 %	98 %	98 %	S.O.	S.O.

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
28. Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés	Dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	92 % ⁵	✓

- ¹ Le programme a été annulé le 1 avril 2007. Toutefois, les visiteurs disposaient d'un an pour présenter leur demande. La norme a été modifiée.
² Norme et objectif nouveaux pour 2007-2008.
³ Révisé pour 2007-2008 et instauration d'une mesure du pourcentage pour être uniformes avec nos autres mesures.
⁴ Aucun résultat fiable n'est disponible en ce moment puisque les données détaillées de notre système de TPS/TVH ne sont pas disponibles.
⁵ Norme et objectif révisés pour 2007-2008. Regroupement de deux normes et objectifs précédents pour la charge de travail liée au traitement des déclarations T2.

Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration (AP3)

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
29. Traitement des demandes d'équité relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiducie	De 4 à 6 semaines	90 %	90 %	90 %	90 %	n.d.	n.d. ¹	n.d.

¹ Aucune donnée fiable n'est disponible.

Observation en matière de déclaration (AP4)

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
30. Traitement des demandes de dépenses de la retenue de l'article 105 du Règlement pour les non-résidents ¹	30 jours	85 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	83 %	✓
31. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE	120 jours	90 %	95 %	93 %	92 %	96 %	96 %	✓
32. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE	365 jours	90 %	92 %	94 %	95 %	96 %	97 %	✓
33. Demandes de redressement de crédits remboursables de la RS&DE faites par le demandeur	240 jours	90 %	95 %	95 %	94 %	97 %	97 %	✓
34. Demandes de redressement de crédits non remboursables de la RS&DE faites par le demandeur	365 jours	90 %	94 %	94 %	94 %	93 %	95 %	✓
35. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – non vérifiées	60 jours	90 %	96 %	94 %	90 %	97 %	97 %	✓
36. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – vérifiées	120 jours	90 %	93 %	95 %	92 %	96 %	96 %	✓

¹ Norme et objectif nouveaux pour 2007-2008.

Appels (AP5)

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
37. Lettre de contact initial pour les différends	30 jours	85 %	89 %	90 %	89 %	89 %	84 %	✓

Programmes de prestations (AP6)

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
38. Prestation fiscale canadienne pour enfants – Demandes de renseignements téléphoniques ¹	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	78 %	✓
39. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Rapidité d'exécution ²	Émettre un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	✓
40. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – Exactitude ³	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, émettre un paiement, un avis ou une lettre	98 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	98 %	✓
41. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité ⁴	Émettre un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	98 %	99 %	97 %	98 %	99 %	✓
42. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude ⁵	Répondre aux demandes de renseignements écrites des bénéficiaires et aux renvois d'appels provenant des centres d'appels avec les renseignements appropriés et traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'émission exacte d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	98 %	✓
43. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	60 jours	90 %	92 %	98 %	93 %	n.d.	99 %	✓
44. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant	Dans un délai de 20 jours suivant la réception durant les périodes de pointe	90 %	S.O.	n.d.	96 %	77 %	91 %	✓
45. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant	Dans un délai de 5 jours suivant la réception en dehors des périodes de pointe	90 %	S.O.	50 %	71 %	33 %	75 %	✗

¹ Norme et objectif nouveaux pour 2007-2008.

² Formulation révisée.

³ Norme et objectif nouveaux pour 2007-2008.

⁴ Formulation révisée.

⁵ Norme et objectif nouveaux pour 2007-2008.

Services à l'entreprise

Service	Norme de service	Objectif actuel	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Évaluation
46. Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des clients ou des contribuables	Repondre aux demandes de données statistiques des clients ou des contribuables dans un délai de 30 jours civils, en moyenne	100 %	S.O.	S.O.	28 jours	28 jours	29 jours	✓

Notes explicatives concernant la Qualité des données (QD) ou l'Écart (E) significatif quant au rendement :

Lorsque les normes de service sont exprimées en nombre de jours, elles renvoient à des jours civils.

Note : Les résultats sont arrondis au nombre entier le plus proche.

Les tableaux suivants présentent une mise à jour des nouvelles normes et des nouveaux objectifs, des suppressions, des redressements et des normes de service en cours d'élaboration.

Nouvelles normes de service et nouveaux objectifs pour 2008-2009

Activité de programme	Norme de service	Objectif
Programmes de prestations (AP6)	Traiter une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – exactitude – période de pointe	98 %
	Traiter une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – exactitude – en dehors des périodes de pointe	98 %

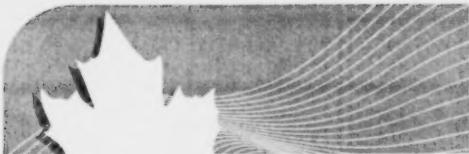
Suppressions et redressements des normes de service existantes pour 2008-2009¹

Activité de programme	Norme de service	Objectif
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)	Les objectifs du Programme de solution de problèmes ont été réduits de 100 % à 95 %	95 %
	Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – l'objectif quant aux demandes de renseignements écrites est passé de 75 %	80 %
Cotisations des déclarations et traitements des paiements (AP2)	Les RPP de TPS/TVH ont été ajoutés au calcul du service « Envoi mensuel d'un relevé des paiements provisoires aux contribuables »	95 %
	Le délai de traitement des déclarations de TPS/TVH est passé de 21 jours à 30 jours	95 %
	Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs	A supprimer
Programmes de prestations (AP6)	La rapidité des résultats de l'examen du service « Validation et contrôle » a diminué, de 60 jours à 45 jours	90 %

¹ Les renvois aux suppressions et aux redressements se trouvent à l'annexe D du Rapport sur les plans et les priorités de 2007-2008.

Normes de service en cours d'élaboration en 2008-2009

Activité de programme	Norme de service	Objectif proposé
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)	Examiner et répondre aux demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance à la réception d'une demande dûment remplie, selon les normes établies	80 %
	Régimes de revenu différé – répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours	85 %
	Décisions concernant la TPS/TVH, demandes de renseignements téléphoniques – répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %
	Agrement d'un régime de pension dans un délai de 90 jours	85 %
	Modifications aux régimes de pension agréés dans un délai de 60 jours. Cette norme combinerait les modifications dans un délai de neuf mois et les cessations dans un délai d'un an.	85 %
	Demande de cotisations admissibles dans un délai de 270 jours. Cette norme permettrait de renommer les rapports d'évaluation actuarielle et d'élever l'objectif.	85 %
	Demandes de renseignements généraux sur l'impôt international et des non-résidents – niveau du service téléphonique. Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %
Appels (APS)	TraITEMENT DES DIFFÉRENDS	à déterminer



Conclusion du commissaire



L'Agence du revenu du Canada (ARC) est un organisme national qui communique fréquemment avec les entreprises et les citoyens canadiens. En 2007-2008, nous avons continué à tirer pleinement profit de notre souplesse législative afin d'exécuter des programmes et des services efficaces et d'exploiter des possibilités de partenariat qui se traduisent en économies globales pour le trésor public.

À titre de commissaire et premier dirigeant, je dois rendre compte au ministre du Revenu national de toutes les questions relatives aux programmes, et à notre Conseil de direction des questions administratives. Je suis fier de dire que nous avons encore une fois démontré notre capacité à atteindre des résultats significatifs et mesurables pour les Canadiens.

Nous avons achevé la mise en oeuvre de l'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, ce qui mènera à un régime fiscal des sociétés plus simple et plus efficace pour les entreprises. Nous avons également continué de réaliser des progrès quant à nos engagements à réduire le fardeau lié à l'observation pour les petites et moyennes entreprises, tel que l'indique le *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'Agence du revenu du Canada*, publié en avril 2007.

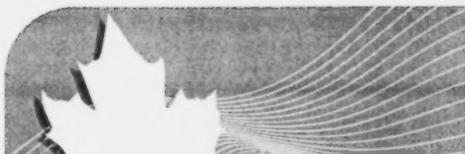
Nous avons maintenu nos efforts sur les secteurs qui affichent des taux élevés d'inobservation, tels que l'économie clandestine, la planification fiscale abusive et la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Nous avons intensifié nos efforts de vérification afin de contrer la planification fiscale abusive et nous avons mené plusieurs projets pilotes ciblés visant à révéler les cas de fraude liée à la TPS/TVH. En plus des mesures que nous prenons dans le domaine de l'observation, nous sommes également en train d'améliorer le service de manière à ce qu'il soit plus simple et plus facile pour les particuliers et les entreprises de s'acquitter de leurs obligations fiscales. En 2007-2008, nous avons amélioré notre offre de services électroniques, lesquelles nous permettent d'assurer des services de façon plus efficace, d'accroître l'accessibilité globale aux renseignements fiscaux et de fournir aux Canadiens davantage de façons d'interagir avec nous.

En mai 2007, nous avons mis en place notre nouveau processus de règlement des plaintes liées au service, lequel inspirera une confiance accrue chez les particuliers, les entreprises et les bénéficiaires de prestations à l'égard de notre traitement des plaintes liées au service. Simultanément, notre ministre a annoncé l'adoption de la nouvelle Charte des droits du contribuable et la création de l'ombudsman des contribuables. Nous demeurons résolus à fournir aux contribuables les moyens par lesquels ils peuvent être entendus et obtenir satisfaction. Notre nouveau processus de règlement des plaintes renforcera cette capacité à répondre aux problèmes liés au service.

Nous méritons bien notre réputation d'administration fiscale de renommée mondiale et nous sommes fiers de nos réalisations de la dernière année. Au fur et à mesure que nous avançons, je demeure confiant quant au dévouement, aux connaissances et au professionnalisme des employés à l'égard de l'atteinte de résultats significatifs pour les Canadiens.

Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada

William V. Baker



Annexes

Annexe A – La structure de régie de l'ARC

Membres du Conseil

Le Conseil est formé de 15 membres, dont quatre, y compris sa présidente et le commissaire et premier dirigeant sont proposés par le gouvernement fédéral. Un directeur est nommé par chacune des provinces et un directeur est nommé par les territoires.

La liste suivante présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2008.

Connie I. Roveto, B.A., B.Ed., IAS.A

Présidente, Conseil de direction

Présidente

Cirenity Management

Toronto (Ontario)

Camille Belliveau, FCGA, CFP

Directeur exécutif

Groupe EPR Canada Inc.

Shediac (Nouveau-Brunswick)

Myles Bourke, B.Com, FCA

Directeur d'entreprise

Comptable agréé

Lethbridge (Alberta)

Raymond Desrochers, B.Com, CA, CFE

Associé

BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés

Winnipeg (Manitoba)

Gordon Gillis, B.A., LL.B.

Avocat/consultant

Dartmouth (Nouvelle-Écosse)

André Gingras

Fondateur et directeur

André Gingras et Associés inc.

Montréal (Québec)

Robert J. (Bob) Healey, B.Com, CFP, FCA

Directeur d'entreprise

Comptable agréé / Consultant en gestion

St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

James J. Hewitt, FCMA

Directeur d'entreprise

Penticton (Colombie-Britannique)

Howard A. Leeson, Ph.D.

Membre senior

Institut des politiques d'intérêt public de la

Saskatchewan

Regina (Saskatchewan)

Rod Malcolm, CA

Directeur d'entreprise

Iqaluit (Nunavut)

Patricia J. Mella, B.A., B.Ed., M.A.

Directrice d'entreprise

Stratford (Île-du-Prince-Édouard)

James R. Nininger, B.Com, M.B.A., Ph.D.

Directeur d'entreprise

Ottawa (Ontario)

Stephen E. Rudin, MSPH, M.Ed., CHE

Conseiller en soins de santé

Toronto (Ontario)

Sylvie Tessier, B.Sc., M.B.A., ing., IAS.A

Directrice-conseil

Sierra Systems

Toronto (Ontario)

William V. Baker, B.A., M.A., IAS.A

Commissaire et premier dirigeant

Agence du revenu du Canada

Ottawa (Ontario)

Composition des comités et participation des directeurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent un examen détaillé d'un grand nombre de points avant qu'ils ne soient présentés devant tout le Conseil.

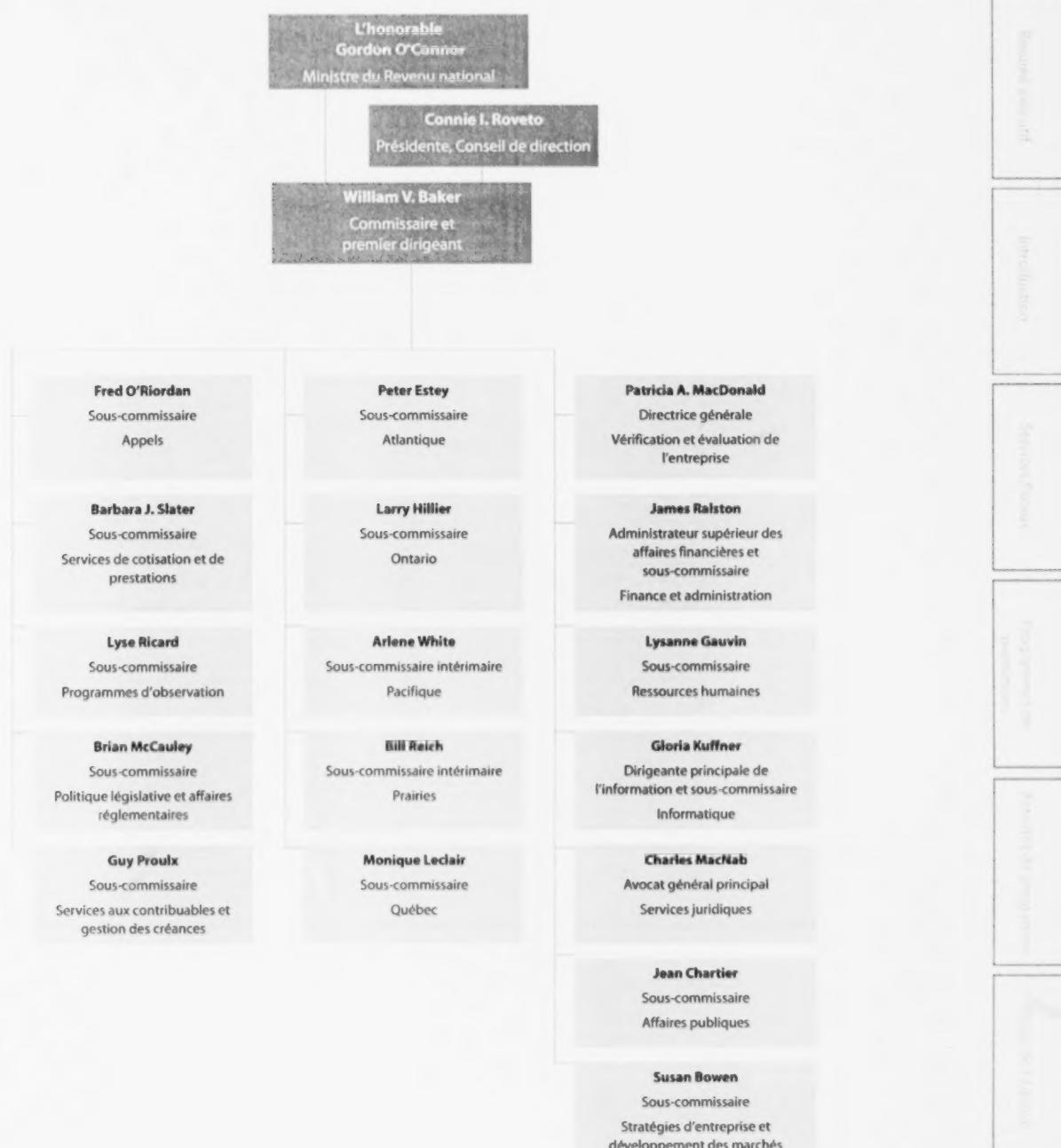
Le tableau suivant présente les membres de chacun des comités en date du 31 mars 2008 ainsi que le taux de participation de chaque directeur :

Membres du Conseil	Conseil de direction (13)¹	Comité de la vérification (6)¹	Comité des ressources (4)¹	Comité des ressources humaines (4)¹	Comité de régie d'entreprise (6)¹	Total	Moyenne de participation par membre
William Baker	13/13		4/4	4/4	6/6	27/27	100 %
Camille Belliveau	13/13		4/4		1/1	18/18	100 %
Myles Bourke	13/13	6/6				19/19	100 %
Raymond Desrochers	13/13	6/6				19/19	100 %
Gordon Gillis	11/13			4/4		15/17	88,2 %
André Gingras	11/13		3/4			14/17	82,4 %
Robert Healey	13/13	3/3 ²				16/16	100 %
Jim Hewitt	13/13	6/6			6/6	25/25	100 %
Howard Leeson	12/13			4/4	6/6	22/23	95,7 %
Rod Malcolm	9/13		3/4			12/17	70,6 %
Patricia Mella	12/13			4/4		16/17	94,1 %
Jim Nininger	13/13			4/4	6/6	23/23	100 %
Connie Roveto	13/13	6/6	4/4	4/4	6/6	33/33	100 %
Stephen Rudin	10/13			4/4		14/17	82,4 %
Sylvie Tessier	13/13		4/4			17/17	100 %
Total	182/195	27/27	22/24	28/28	31/31	290/305	95,1 %
Moyenne de participation par réunion	93,3 %	100 %	91,7 %	100 %	100 %	95,1 %	

¹ Ces chiffres comprennent des réunions en personne, des téléconférences et des vidéoconférences, notamment une réunion annuelle de planification stratégique du Conseil, des réunions trimestrielles du Conseil et de ses comités et des téléconférences régulières ou ad hoc, au besoin.

² Membre nommé au Comité de la vérification à compter de septembre 2007.

Structure organisationnelle



En date du 31 mars 2008

Structure organisationnelle



Fred O'Riordan

Sous-commissaire
Appels

Peter Estey

Sous-commissaire
Atlantique

Patricia A. MacDonald

Directrice générale
Vérification et évaluation de
l'entreprise

Barbara J. Slater

Sous-commissaire
Services de cotisation et de
 prestations

Larry Hillier

Sous-commissaire
Ontario

James Ralston

Administrateur supérieur des
affaires financières et
sous-commissaire
Finance et administration

Lyse Ricard

Sous-commissaire
Programmes d'observation

Arlene White

Sous-commissaire intérimaire
Pacifique

Lysanne Gauvin

Sous-commissaire
Ressources humaines

Brian McCauley

Sous-commissaire
Politique législative et affaires
réglementaires

Bill Reich

Sous-commissaire intérimaire
Prairies

Gloria Kuffner

Dirigeante principale de
l'information et sous-commissaire
Informatique

Guy Proulx

Sous-commissaire
Services aux contribuables et
gestion des créances

Monique Leclair

Sous-commissaire
Québec

Charles MacNab

Avocat général principal
Services juridiques

Jean Chartier

Sous-commissaire
Affaires publiques

Susan Bowen

Sous-commissaire
Stratégies d'entreprise et
développement des marchés

En date du 31 mars 2008

Annexe B – Autres sujets d'intérêt

Cette annexe contient : Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales, Développement durable et Programmes de prestations et services liés aux prestations exécutés par l'ARC.

Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales

Suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité des comptes publics (CCP) et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant le recouvrement des dettes fiscales par l'ARC.

Gestion du risque

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la gestion du risque dans son programme de recouvrement sera en réponse à la recommandation du BVG (8.52) ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustif, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. »

Référence n° 2 du CCP

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Établir et mettre en oeuvre des processus afin d'utiliser les nouveaux outils d'évaluation du risque et élaborer des modèles et des cotes de risque – Les modèles de risque seront élaborés en 2006-2007 et leur lancement pour la mise à l'essai est prévu au cours de 2007-2008. – Des cotes de risque pleinement opérationnelles seront disponibles pour les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers d'ici mars 2009.	La date limite est l'exercice 2009-2010 Lancement 2.0 – avril 2009 Lancement 2.1 – octobre 2009	En cours comme prévu. L'exécution d'un projet pilote qui prévoit le résultat des recouvrements d'une population de non-déclarants. Les résultats initiaux sont très positifs. Le dernier rapport a indiqué que le RIR aurait recours à une stratégie de diffusion (version 2.0 et version 2.1) pour atténuer le risque. Subsequently, la décision a été prise de dévancer le lancement du Modèle d'exploration de données (MED) 07, du lancement 2.1 (octobre 2009) au lancement 2.0 (avril 2009), de manière à profiter de la nouvelle période de traitement des mesures de détermination des créances. Le lancement 2.0 (avril 2009) comprend ce qui suit : <ul style="list-style-type: none">• l'élaboration de l'infrastructure de données afin d'appuyer la recherche visant l'élaboration de divers modèles de risque;• l'établissement de règles administratives ouvertes dans le RIR relativement aux processus administratifs de prise de décision sur la gestion des risques liés aux comptes débiteurs (C/D) des contribuables particuliers (T1);• toute la population des contribuables particuliers (T1) dans le RIR. Le lancement initial de « simulation » et de « champion et aspirant » permettra de remettre en question des stratégies complètes ou des étapes particulières d'une stratégie touchant une partie d'une population avant sa mise en oeuvre auprès de l'ensemble de la population;• l'élaboration d'un profil du contribuable qui comprendra l'historique du débiteur et diverses cotes de risque afin d'aider à déterminer la prochaine mesure appropriée pour le traitement du contribuable;• le MED07 qui prévoit la probabilité selon laquelle le contribuable paiera une créance volontairement dans les premiers 90 jours.

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	Etat d'avancement
1. suite		<p>Le lancement 2.1 (octobre 2009) comprend ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation des cotes de santé financière de tiers pour déterminer la mesure que prendra l'ARC à l'égard d'un contribuable; • trois modèles d'exploration des données sont en cours d'élaboration pour le lancement 2.1 du RIR : <ul style="list-style-type: none"> – MED03 – Prévoit la complexité comme un facteur de temps et d'effort pour régler une créance. – MED06 – Prévoit la probabilité selon laquelle une créance sera tôt ou tard radiée une fois le MED06 remplacé. – MED08 – Prévoit le potentiel fiscal d'une déclaration arrachée d'un débiteur pour l'une ou l'autre des trois années précédentes.
2. Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant les entreprises d'ici 2011.	2011	<p>Reporté jusqu'à l'obtention d'une source de financement.</p> <p>Le financement et les activités actuels sont entièrement consacrés aux déclarations T1 des particuliers.</p>

Gestion des dossiers

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la gestion des dossiers pour son programme de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.65)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	Etat d'avancement
1. L'amélioration de la capacité de gestion des dossiers est actuellement prévue pour mars 2009 en ce qui concerne le recouvrement de l'impôt sur le revenu des particuliers et l'observation. Éléments : <ul style="list-style-type: none"> – Ensemble d'utilitaires intégrés de l'écran des contribuables – Plate-forme d'observation intégrée – Élément de gestion de la charge de travail 	La date limite est octobre 2009	<p>En cours comme prévu</p> <p>Tel que cela a été mentionné dans la dernière mise à jour, le projet ne visera que la mise en œuvre d'une partie de la Gestion des dossiers dans le lancement 2.1.</p> <p>L'application macro pour ordinateur central (AMOC) de l'écran des contribuables T1 sera déployée dans les sites des Comptes débiteurs T1 en septembre 2008. L'écran des contribuables visant les non déclarants et les non-inscrits est en cours d'élaboration et sera déployé dans tous les bureaux des services fiscaux à compter de janvier 2009.</p> <p>À la suite du dernier rapport, une décision a été prise d'accroître la portée de ce résultat attendu afin de contribuer à la gestion de l'inventaire en ce qui concerne les sociétés (T2), les particuliers (T1), la TPS et les retenues salariales. Cette application est en cours d'élaboration.</p>
2. On prévoit actuellement que les programmes visant les entreprises utiliseront les mêmes éléments pour les améliorations apportées à la gestion des dossiers et de la charge de travail en 2011.	2011	<p>Reporté jusqu'à l'obtention d'une source de financement.</p> <p>Le financement et les activités actuels sont entièrement consacrés aux déclarations T1 des particuliers.</p>

Établissement des rapports sur le rendement

La stratégie de l'ARC visant à améliorer l'établissement des rapports sur le rendement pour ses programmes de recouvrement sera en réponse à la recommandation du BVG (8.41) ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. »

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	Etat d'avancement
1. Des outils améliorés d'établissement de rapports sur le rendement pour les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers seront disponibles à la fin de 2007. L'établissement de rapports pour ces programmes sera pleinement opérationnel aux échelles nationale et régionale, dans les bureaux locaux et au niveau des agents d'ici mars 2009.	La date limite est avril 2009	<p>En cours comme prévu</p> <ul style="list-style-type: none">Meilleure accessibilité aux données assurée par une version à jour de la Table de revenus consolidés qui a été diffusée de nouveau à compter de juin 2008. Le travail se poursuit afin d'améliorer l'accès aux données et l'établissement de rapports sur la gestion des répertoires pour les gestionnaires de programme.L'amélioration de l'établissement de rapports opérationnels et généraux, en plus d'un accès accru aux renseignements et une plus grande souplesse, pour les déclarations T1 (particuliers) sera réalisée à compter d'avril 2009. Ce nouvel outil permettra de rendre compte des mesures prises par les contribuables et celles prises par l'ARC, de ce fait, mesurant plus précisément les résultats des mesures de recouvrement.Trois différents dépôts de données ont été créés afin d'appuyer les capacités d'analyse des données, de recherche et d'établissement de rapports sur le rendement. Ces outils favorisent l'accès aux renseignements de l'ARC qui n'étaient autrefois disponibles que par des sélections d'un système et des statistiques manuelles. Une meilleure analyse de données entraînera une meilleure prise de décision fondée sur les faits, tels qu'une pleine compréhension de la composition des créances fiscales et de l'efficacité des mesures et des stratégies de recouvrement.
2. Les outils d'établissement de rapports sur le rendement sont actuellement prévus pour une mise en oeuvre progressive dans tous les principaux secteurs d'activité opérationnels d'ici 2011.	2011	<p>En cours comme prévu</p> <ul style="list-style-type: none">L'établissement de rapports pour les particuliers comprendra graduellement d'autres secteurs d'activité.
3. L'ARC recueillera des renseignements sur les mesures prises par les agents de recouvrement par l'amélioration continue de ses systèmes de mesure du rendement au moyen du projet de Recouvrement intégré des recettes (RIR), dont la mise en oeuvre de la première étape importante est prévue d'ici mars 2009.	La date limite est avril 2009.	<p>En cours comme prévu</p> <p>Nous continuons de réaliser des progrès dans l'amélioration de l'information sur le rendement des résultats relatifs aux mesures prises par les différents agents de recouvrement. Des activités sont en cours en vue d'élaborer un « dossier du contribuable », qui stockera les mesures de recouvrement automatisées initiales, en plus des mesures des contribuables.</p>

Recherche sur la gestion des créances

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.28)** ainsi formulée :

« L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. »

(en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique).

Référence n° 4 du CCP

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Déclarations T1 L'élaboration du modèle de recherche initial (afin de mieux comprendre la composition des créances fiscales et le profil des débiteurs) est actuellement prévue pour 2006-2007 en ce qui concerne les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers.	Mars 2007	ACHEVÉ • Un modèle de recherche sur les particuliers qui sont débiteurs fiscaux a été achevé, et un certain nombre d'initiatives de recherche connexes ont été achevées ou sont en cours.
2. Entreprises L'élaboration du modèle de recherche des programmes visant les entreprises est prévue pour 2007 et sa mise en oeuvre est prévue pour le début de 2008.	Avril 2008	ACHEVÉ (impôt sur le revenu) • Un modèle de recherche sur les créances au titre de l'impôt des sociétés a été achevé, et un certain nombre d'initiatives de recherche connexes sont en cours.
3. Déclarations T1 – Amélioration L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données du RIR, est actuellement prévue pour 2009 en ce qui concerne les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers.	Mars 2009	En cours comme prévu • L'infrastructure des données est en cours d'élaboration afin d'appuyer la recherche et l'analyse visant à accroître la capacité de la recherche sur la gestion des créances à l'aide des données qui sont déjà disponibles à l'ARC. • L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été établie afin de répondre aux enjeux liés à la protection de la vie privée concernant l'accès aux données à des fins d'analyse et de recherche.
4. Entreprises – Amélioration L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données du RIR, d'ici 2011 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises.	2011	Reporté jusqu'à l'obtention d'une source de financement. Le financement et les activités actuels sont exclusivement consacrés aux déclarations T1 des particuliers.
5. Recherche sur les indicateurs économiques Elaborer une méthode de recherche et mener une étude.	Continué	En cours comme prévu • Une initiative de recherche a été lancée ayant pour but la détermination du choix du moment et de la nature de toute répercussion observable que peuvent avoir des variables économiques déclarées sur la gestion des créances, et si les répercussions évoluent de façon uniforme et mesurable.

Recommandations de 1994 du BVG en suspens

Recommandation n° 1 du CCP :

« Que l'Agence du revenu du Canada élabore un plan d'action détaillé assorti de délais et d'indicateurs de rendement pour mettre en œuvre les recommandations non encore appliquées du chapitre 29 du rapport du vérificateur général publié en 1994 et qu'elle présente ce plan d'action au Comité permanent des comptes publics au plus tard le 31 décembre 2006. »

NOTA :

- Deux points renfermant des renseignements sur la cote du risque et le rendement ont été ajoutés au Point 1.
- Aucune autre présentation ne sera faite au CCP, puisque notre rapport de septembre 2006 a satisfait à ses demandes.

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Une analyse des scénarios de risque de perte est effectuée, et un rapport final sera rédigé d'ici juin 2007.	Juin 2007	ACHEVÉ
2. Les normes de rendement seront établies au niveau des agents de recouvrement par l'intermédiaire d'un addenda spécialement conçu pour les produits de gestion du rendement actuels pour tous les agents de recouvrement, qui entrera en vigueur le 1 ^{er} septembre 2007. Ces normes comprendront la nature et la fréquence des communications avec les débiteurs, les délais de règlement des comptes et le recours aux poursuites et à d'autres méthodes afin de recouvrer les montants en souffrance.	Septembre 2007	ACHEVÉ On a mis en œuvre une liste de contrôle de l'évaluation du travail et des outils.
3. En réponse à la recommandation du BVG de surveiller le temps passé par les agents de recouvrement sur des activités générant des recettes, et celles qui n'en génèrent pas, l'ARC a déjà incorporé l'établissement de rapports plus détaillés sur le temps passé sur des charges de travail spécialisées nouvellement établies.	ACHEVÉ	ACHEVÉ (MISE EN ŒUVRE : AVRIL 2006) On a élaboré un processus d'ordre interne que l'on a mis en œuvre afin de saisir le temps passé sur des activités. Le processus est très détaillé et comprend toutes les activités de travail dont s'occupent les bureaux locaux.
4. Le BVG a signalé que des progrès satisfaisants ont été accomplis en ce qui concerne les quatre points supplémentaires recommandés en 1994 :	ACHEVÉ	ACHEVÉ
– le recouvrement de créances importantes;		
– les lignes directrices relatives à la capacité de payer;		
– le suivi des résultats par agent;		
– l'examen annuel des comptes.		

Autre recommandation du CCP

Recommandation n° 5 du CCP :

« Que l'Agence du revenu du Canada rende compte de la mise en oeuvre de ce plan dans son rapport annuel sur le rendement à partir de l'exercice se terminant le 31 mars 2007. »

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Le Rapport annuel au Parlement sera modifié afin d'inclure ces renseignements.	Mars 2007	<p>ACHEVÉ</p> <p>Un compte rendu de l'avancement sera inclus au <i>Rapport annuel 2006-2007 de l'ARC au Parlement</i>. Le compte rendu met l'accent sur le plan d'action visant la mise en oeuvre de la vision stratégique Agence 2010 au moyen de la transformation des activités des directions générales dans le but de renforcer les opérations des activités de base de la gestion des créances. Des mises à jour seront fournies chaque année dans le rapport annuel de l'ARC.</p>

Autres recommandations du BVG

Recommandation du BVG 8.65 :

« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »

L'Agence mettra sur pied une initiative en vue de déterminer les inefficacités dans la gestion des dossiers et d'améliorer l'efficacité des mesures prises par les agents de recouvrement dans la gestion des cas qu'ils ont en inventaire.

L'Agence misera sur les améliorations aux processus qu'elle a apportées, telles que le Centre d'appels national du recouvrement et les bassins nationaux, en vue d'améliorer davantage sa gestion des dossiers. Plus particulièrement, le projet de Recouvrement intégré des recettes permettra d'améliorer les outils de gestion des cas disponibles en vue d'accomplir toutes les activités de recouvrement de l'Agence.

Engagements particuliers et résultats attendus	Date limite	État d'avancement
1. Un examen des dossiers gérés par les agents de recouvrement sera effectué afin de valider les observations du BVG et de relever les améliorations apportées aux pratiques.	Septembre 2007	<p>ACHEVÉ</p> <p>Les examens des dossiers sont terminés et les constatations initiales sur les comptes de faibles valeur et complexité indiquent que des mesures supplémentaires sont nécessaires pour assurer la qualité des travaux. Ce sujet est maintenant clos en ce qui concerne l'atteinte de résultats relatifs à la réponse de la direction à cette observation de 2006.</p> <p>À titre d'information :</p> <p>La Division des comptes clients a mis en oeuvre deux outils visant à améliorer la qualité du travail accompli par les agents de recouvrement. Le premier est une liste de contrôle de l'évaluation du travail, une initiative syndicale-patronale conjointe, que doit utiliser le chef d'équipe pour améliorer la gestion du rendement. Le deuxième était la mise en oeuvre d'un processus d'Examen sur place de l'assurance de la qualité (EPAQ). L'objectif consiste à examiner le travail accompli au niveau des BSF, à déterminer les tendances négatives et les besoins de formation, et à donner suite aux constatations en temps utile. Les deux programmes ont été mis en oeuvre en 2007-2008.</p>

Développement durable

La protection de notre environnement et la poursuite d'activités efficientes vont de pair à l'ARC. En utilisant moins de ressources et en optimisant nos services, nous réduisons nos coûts d'exploitation et préservons les ressources naturelles précieuses. La consommation de papier dans nos bureaux constitue un exemple de ce principe. Le tableau ci-dessous révèle que, depuis la mise en oeuvre de notre stratégie de réduction du papier en 2002-2003, la tendance dans l'ensemble démontre une réduction de la quantité de papier utilisé par employé ainsi qu'une réduction des dépenses de papier de bureau.

Consommation annuelle du papier de bureau

Exercice	Consommation moyenne par ETP en feuilles	Dépenses de papier de bureau
2002-2003	7 011	2,43 millions de dollars
2003-2004	7 399	2,42 millions de dollars
2004-2005	7 234	1,81 million de dollars
2005-2006	6 407	1,56 million de dollars
2006-2007	5 761	1,45 million de dollars
2007-2008	5 721	1,48 million de dollars

Nos employés sont des partenaires essentiels et consentants de notre poursuite de l'excellence environnementale. Un sondage mené en 2007 a révélé que 89 % des employés étaient au courant des efforts de développement durable de notre organisation. De ces 89 %, 94 % ont réduit leur consommation de papier, 92 % recyclent davantage et 91 % ont réduit leur consommation d'énergie.

Nos efforts actuels sont orientés par notre Stratégie de développement durable 2007-2010. La stratégie fait état de notre calendrier visant la réduction de l'incidence de nos activités sur l'environnement, l'exécution de nos programmes d'une façon plus durable, l'engagement de nos employés et l'élaboration de systèmes de soutien essentiels au développement durable.

Pour en savoir plus sur notre rendement en matière de développement durable, visitez le <http://www.cra-arc.gc.ca/gnc/sstnbl/prfrmnc/menu-fra.html>.

Programmes de prestations et services liés aux prestations exécutés par l'ARC

Cinq programmes de prestations fédéraux
• Prestation fiscale canadienne pour enfants
• Prestation universelle pour la garde d'enfants ¹
• Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée
• Allocations spéciales pour enfants
• Crédit d'impôt pour personnes handicapées

¹ Pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada.

18 programmes de prestations continus pour les provinces et les territoires	1 ^{re} année
• Colombie-Britannique – Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996
• Colombie-Britannique – Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998
• Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997
• Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998
• Crédit pour la taxe de vente de la Saskatchewan	2000
• Prestation pour enfants du Yukon	1999
• Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	1998
• Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998
• Prestation pour enfants du Nunavut	1999
• Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999
• Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997
• Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997
• Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998
• Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
• Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
• Crédit sur la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve	1997
• Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
• Prestation fiscale pour enfants de l'Ontario	2007

Huit programmes de paiements uniques	Année d'imposition
• Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
• Programme de Prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
• Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
• Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003
• Colombie-Britannique – Remboursement des coûts de l'énergie de la C.-B.	2001
• Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001
• Dividende des contribuables de l'Ontario	2001
• Programme de l'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000

46 services d'échange et de transfert de données

- Vingt-trois échanges de données de la vérification du revenu avec les provinces afin d'appuyer les programmes
- Onze échanges de données du Supplément de la PNE avec les provinces et les territoires afin de faciliter le calcul des prestations d'aide sociale
- Quatre transferts de données avec les provinces pour appuyer les montants complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC
- Deux transferts de données concernant les renseignements sur les revenus et les enfants afin d'appuyer l'administration des programmes du Supplément de revenu de l'Ontario des frais de garde d'enfants et l'Allocation familiale du Québec
- Deux échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse et d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Québec
- Quatre échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du Supplément familial à l'assurance-emploi, le Bon d'études canadien, la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et le Supplément de revenu garanti

Annexe C – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements

Sujet	Sites Web de l'ARC
L'ARC : les cinq premières années	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/rvw/2005/menu-fra.html
Biographie du commissaire de l'ARC	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/cmmssnr/menu-fra.html
Ce qui nous distingue – au service des Canadiens	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/dffnc/menu-fra.html
Charte des droits du contribuable	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/fmss/menu-fra.html
Crédit pour la TPS/TVH	www.cra-arc.gc.ca/bnfts/gstht/menu-fra.html
Développement durable	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/stnbl/menu-fra.html
Dispositions d'allègement pour les contribuables	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/frnss/fr-prv-fra.html
Information pour les nouveaux arrivants	www.cra-arc.gc.ca/tx/nrrsdnts/ndvdls/nwcmr-fra.html
Ministre du Revenu national	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/mnstr/menu-fra.html
Nos normes de service	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/stndrds/2008-2009/menu-fra.html
Notices biographiques des membres du Conseil de direction	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/brd/bgrphs-fra.html
Ombudsman des contribuables	www.taxpayersrights.gc.ca/mbdsmn-fra.html
Prestation fiscale canadienne pour enfants	www.cra-arc.gc.ca/bnfts/cctb/menu-fra.html
Prestation nationale pour enfants	www.cra-arc.gc.ca/bnfts/ncb-fra.html
Programme des divulgations volontaires	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/nvstgtns/vdp-fra.html
Rapport annuel 2006-2007	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/nnnl/2006-2007/menu-fra.html
Recettes découlant des frais exigés des utilisateurs de l'extérieur	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/srs/2002-2003-f/menu-fra.html
Résumé du Plan d'entreprise 2008-2009 à 2010-2011	www.cra-arc.gc.ca/gnacy/bsnss_plns/2008/menu-fra.html
Services électroniques de l'ARC (Gouvernement en direct)	www.cra-arc.gc.ca/esrvrc-srvce/gol-ged/menu-fra.html
Service d'information interactif	www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/tpcs-ndx/a-gen-fra.html

Sujet	Sites Web connexes
Agence des services frontaliers du Canada	www.cbsa.gc.ca/
Chambre des communes	www.parl.gc.ca/
Citoyenneté et Immigration Canada	www.cic.gc.ca/
<i>Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales</i>	laws.justice.gc.ca/fr/F-1.4/index.html
<i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>	laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/l-3.3/index.html
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	laws.justice.gc.ca/fr/A-1/
<i>Loi sur l'accise</i>	laws.justice.gc.ca/fr/E-14.1/index.html
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	laws.justice.gc.ca/fr/P-21/index.html
Ministère des Finances	www.fin.gc.ca/
Ministère de la Justice	www.justice.gc.ca/
Organisation de coopération et de développement économiques	www.oecd.org/home/0.3305_fr_2649_201185_1_1_1_1_1.100.html
Rapport d'Accenture, Leadership in Customer Service	www.accenture.com/Global/Services/By_Industry/Government_and_Public_Service/
Ressources humaines et Développement social Canada	www.hrsdc.gc.ca/
Secréariat du Conseil du Trésor du Canada	www.tbs-sct.gc.ca/
Sénat du Canada	www.sen.parl.gc.ca/
Site du gouvernement du Canada	www.canada.gc.ca/
Structure de gestion, des ressources et des résultats	www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/presentations/mssr-sggt/page01-fra.asp

Annexe D – Glossaire

Terme	Description
Abri fiscal	Les abris fiscaux sont définis dans la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> . En termes très généraux, un abri fiscal peut être un arrangement de don ou l'acquisition d'un bien qui est présenté à l'acheteur ou au donneur de façon telle que les avantages fiscaux et les déductions découlant de cet arrangement ou de cette acquisition semblent égaux ou supérieurs au coût net de conclure cet arrangement ou d'acquérir ce bien. De même, un arrangement de don, où le donneur assume une dette à recours limité relativement au don, constitue un abri fiscal. En règle générale, dans le cas d'une dette à recours limité, le remboursement est sans risque pour l'emprunteur.
Accessibilité des demandeurs	Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique.
Alerte fiscale	L'alerte fiscale est un produit média utilisé par l'ARC lorsqu'elle désire communiquer aux Canadiens des sujets d'importance particulière, habituellement dans un délai serré, qui visent à protéger leurs intérêts et à fournir d'importants renseignements qui pourraient les toucher directement. Cela pourrait comprendre des renseignements sur les abris fiscaux, les investissements, les stratégies fiscales et la fraude ciblant les contribuables.
Annulation	Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.
Bassin national de recouvrement	Bureau virtuel qui a la responsabilité de traiter les nouveaux comptes ou arrivages non complexes de la T1 et de la TPS.
Centre d'appels national des recouvrements	Répond au grand volume des appels non complexes relatifs aux recouvrements et à l'observation de la TPS.
Compensation	Un service offert par l'ARC qui permet de transférer (compensation) des remboursements d'impôt et des crédits pour la TPS/TVH pour les particuliers afin de payer les dettes payables à d'autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.
Comptabilité de caisse modifiée	Une méthode permettant d'inscrire les dépenses et les recettes, ce qui comprend des comptes créditeurs ou débiteurs à la fin de l'exercice, même si des fonds n'ont pas nécessairement été transférés.
Comptabilité d'exercice	Méthode au moyen de laquelle les recettes et les dépenses sont inscrites pour la période au cours de laquelle elles sont considérées ayant été gagnées et engagées.
Contribuable et/ou bénéficiaire de prestations admissible	Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un service, à un paiement ou à un crédit particulier.
Déclaration des paiements contractuels	Une initiative visant à combattre l'économie clandestine qui exige que toutes les entreprises de construction inscrivent les paiements qu'elles versent aux sous-traitants qui fournissent des services de construction.
Dette fiscale	Impôt et autres revenus pour lesquels l'ARC a établi une cotisation ou une estimation mais qu'elle n'a pas encore recouvrés.
Dettes non fiscales	Dettes découlant des prêts étudiants du Canada non remboursés, des prestations payées en trop du RPC/AE, dont l'ARC a la responsabilité du recouvrement au nom de Ressources humaines et Développement social Canada, et qui n'ont pas encore été recouvrées.
Différend	Terme générique désignant un différend, une opposition ou un appel présenté au ministre, par un contribuable ou un bénéficiaire de prestations ou en son nom, relativement à une décision de l'ARC.
Dispositions d'allégement pour les contribuables	Measures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allégement (p. ex. renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.
Dossier non traitable	Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des questions touchant le RPC/AE et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé du RPC/AE devant fournir une opinion.
Droit	Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.

Terme	Description
Économie clandestine	Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée.
Équivalent temps plein	Une unité utilisée pour mesurer une période aux fins des coûts de l'emploi dans un budget de fonctionnement. Elle comprend la durée accessoire nécessairement utilisée pour les congés annuels, la formation, etc.
Exécution	Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et les corriger.
Indicateur	La qualification ou la quantification d'une caractéristique mesurée dans le but d'évaluer l'étendue selon laquelle un résultat escompté est atteint. Autrement dit, il s'agit d'un moyen de savoir si nous avons atteint le résultat souhaité.
Insolvabilité	Situation dans laquelle une personne est incapable de payer ses dettes à échéance.
Incidence fiscale	L'impôt supplémentaire déterminé au moyen d'activités d'observation. Il comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou les pénalités et les intérêts réduits ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs cotisables.
Norme de service	Énoncé public sur le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC dans des circonstances normales.
Observation	Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.
Petites et moyennes entreprises	Petites entreprises : Particuliers qui sont en affaires, fiducies et sociétés privées ayant des recettes annuelles de moins de 1 million de dollars. Moyennes entreprises: D'ordinaire, des sociétés ayant des recettes annuelles se situant entre 1 million et 250 millions de dollars, qui comprennent souvent des filiales et des succursales.
Plan d'entreprise	Présente les principaux défis, les orientations et les objectifs de l'ARC sur une période de trois exercices, les stratégies pour atteindre ces objectifs ainsi que les mesures du rendement à utiliser pour mesurer les progrès réalisés.
Programme des divulgations volontaires	Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations fiscales, sans être pénalisés.
Régie	Terme générique désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée ou contrôlée.
Rendement	Mesure selon laquelle l'ARC atteint ses résultats à l'aide de ses ressources par rapport à ses résultats prévus et mesure selon laquelle les leçons apprises ont été déterminées.
Renonciation	Lorsque les pénalités et les intérêts n'ont pas encore été chargés, une décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du contribuable ou sur l'initiative de l'ARC.
Rentrée de fonds	Sommes reçues par l'ARC ou ses mandataires au cours de l'exercice se terminant le 31 mars, dont la majorité est déposée au Trésor du gouvernement fédéral. Toute somme qui n'a pas encore été déposée se nomme « encassée ».
Résultats escomptés	Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'Agence évaluera son rendement par rapport à ces énoncés et en rendra compte.
Résultat stratégique	Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.
Risque	C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs d'une organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude; il s'agit de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les résoudre et de communiquer l'information à leur sujet.

Terme	Description
Segments de contribuable	Groupes de contribuables qui ont en commun des exigences et des particularités en matière d'observation, des besoins en service, des préférences concernant l'accès à l'information ou à des services, ou des attentes à l'endroit de l'ARC, à titre de particuliers; de petites, moyennes et grandes entreprises, constituées ou non en sociétés; et d'organismes de bienfaisance.
Système d'identification des particuliers	Il s'agit d'une base de données qui renferme des renseignements de base, tel que l'adresse et la date de naissance, et qui nous permet d'identifier les particuliers aux fins de l'administration de l'impôt et des prestations.
Taxes à la consommation	Taxe fédérale perçue au moment de l'achat d'un bien ou d'un service par le consommateur final.
T1	Déclaration de revenus et de prestations des particuliers
T2	Déclaration de revenus des sociétés
T3	Déclaration de revenus des fiducies
T4	Etat de la rémunération payée
T5	Déclaration des revenus de placements



Annexe E – Acronymes et abréviations

AE	Assurance-emploi	PE	Protocole d'entente
AIRSO	Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario	PEA	Plan de l'effectif de l'Agence
AP	Activité de programme	PFCE	Prestation fiscale Canadienne pour enfants
ARC	Agence du revenu du Canada	PPC	Processus de préqualification des candidats
ASAF	Administrateur supérieur des affaires financières	PRIP	Projet de renouvellement de l'identification des particuliers
ASE	Allocations spéciales pour enfants	PVA	Programme de vérification aléatoire
BSF	Bureau des services fiscaux	PUGE	Prestation universelle pour la garde d'enfants
CD	Conseil de direction	REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
CICAFI	Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux	RIR	Recouvrement intégré des recettes
CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées	RHDSC	Ressources humaines et Développement social Canada
CRG	Cadre de responsabilisation de gestion	RPC	Régime de pensions du Canada
CSCD	Cadre de surveillance du Conseil de direction	SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
EC	Économie clandestine	S.O.	Sans objet
ETP	Équivalent temps plein	SP	Services et programmes
GRHAC	Gestion des ressources humaines axée sur les compétences	SPPC	Service des poursuites pénales du Canada
n.d.	Non disponible	TPS	Taxe sur les produits et services
ND/NI	Non-déclarants/non-inscrits	TVH	Taxe de vente harmonisé
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques	TVP	Taxe de vente provinciale

États financiers

Table des matières des États financiers

Enoncé de responsabilité de la direction	117
Agence du revenu du Canada États financiers – Activités de l'Agence	119
Analyse des états financiers – Activités de l'Agence.....	137
Agence du revenu du Canada États financiers – Activités administrées.....	141
Analyse des états financiers – Activités administrées	158
Information financière supplémentaire non vérifiée.....	165
Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires	167
Tableaux sur le rendement financier	169

Énoncé de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'Agence est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les informations financières soumises aux *Comptes publics du Canada* et incluses dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

Le Conseil de direction doit veiller à ce que la direction remplisse ses obligations en matière de présentation de l'information financière et de contrôle interne, responsabilité dont il s'acquitte par l'entremise de son Comité de vérification. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le Comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le Comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au Comité de vérification.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

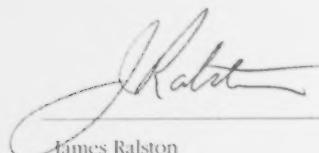
Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,



William V. Baker

L'administrateur supérieur des affaires financières
et sous-commissaire, Finances et administration,


James Ralston

Ottawa, Ontario
Le 16 septembre 2008

**Agence du revenu du Canada
États financiers –
Activités de l'Agence**



Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2008 et les états des résultats, du passif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

La vérificatrice générale du Canada

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Ottawa, Canada

Le 16 septembre 2008

Agence du revenu du Canada
Etat de la situation financière – Activités de l'Agence
31 mars
(en milliers de dollars)

Etats financiers vérifiés –
Activités de l'Agence

	2008	2007
ACTIF		
Actifs financiers		
Encaisse	104	133
Somme à recevoir du Trésor	268 417	363 669
Créances (note 4)	25 209	193 403
	<hr/>	<hr/>
	293 730	557 205
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	16 070	15 531
Immobilisations (note 5)	456 471	389 753
	<hr/>	<hr/>
	472 541	405 284
TOTAL	<hr/> 766 271	<hr/> 962 489
PASSIF		
Salaires à payer	127 952	101 309
Créditeurs et charges à payer	143 442	280 404
Obligations au titre d'immobilisations louées (note 6)	5 366	2 510
Congés annuels et compensatoires	158 864	152 301
Indemnités de départ (note 7)	509 479	495 031
Autres passifs	1 738	1 367
	<hr/>	<hr/>
	946 841	1 032 922
PASSIF NET (note 8)	<hr/> (180 570)	<hr/> (70 433)
TOTAL	<hr/> 766 271	<hr/> 962 489

Passif éventuel (note 13) et obligations contractuelles (note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,

William V. Baker

La présidente du Conseil de direction,

Connie I. Roveto, IAS.A

Agence du revenu du Canada
État des résultats – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2008	2007
CHARGES (note 9)		
Observation en matière de déclaration	1 401 813	1 314 423
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	951 074	917 477
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	826 265	844 485
Aide aux contribuables et aux entreprises	443 517	420 625
Appels	227 444	203 626
Programmes de prestations	177 648	162 284
TOTAL DES CHARGES	4 027 761	3 862 920
REVENUS NON FISCAUX (note 10)		
Observation en matière de déclaration	80 386	51 345
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	121 039	104 138
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	168 004	185 297
Aide aux contribuables et aux entreprises	71 519	42 294
Appels	22 542	17 291
Programmes de prestations	16 163	14 008
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	479 653	414 373
COÛT D'EXPLOITATION NET	3 548 108	3 448 547

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État du passif net – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Passif net, début de l'exercice	(70 433)	(268 935)
Coût d'exploitation net	(3 548 108)	(3 448 547)
Crédits parlementaires de l'exercice courant utilisés (note 3(a))	3 609 138	3 201 564
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (note 3(c))	(217 082)	(184 451)
Variation de l'encaisse nette n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice (note 3(c))	(69 886)	71 889
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	211 053	436 296
Variation de la somme à recevoir du Trésor	(95 252)	121 751
PASSIF NET, FIN DE L'EXERCICE	(180 570)	(70 433)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
 État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence
 Exercice terminé le 31 mars
 (en milliers de dollars)

	2008	2007
Activités d'exploitation		
Coût d'exploitation net	3 548 108	3 448 547
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations	(79 805)	(58 006)
Perte nette sur l'alléiation et la radiation d'immobilisations	(2 063)	(484)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	(211 053)	(436 296)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	(168 223)	180 060
Variation des charges payées d'avance	539	1 982
Variation du passif autre que les obligations au titre d'immobilisations louées	88 937	(162 688)
Fonds utilisés par les activités d'exploitation	3 176 440	2 973 115
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations financées par des crédits de l'exercice courant (note 3 (b))	143 814	113 604
Acquisition des immobilisations non financées par des crédits de l'exercice courant	4 822	2 464
Variation des obligations au titre d'immobilisations louées	(2 856)	(131)
Produit de l'alléiation d'immobilisations	(50)	(50)
Fonds utilisés par les activités d'investissement en immobilisations	145 730	115 887
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 322 170	3 089 002

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (- l'Agence -), qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada, a été formée le 1^{er} novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* (*Loi sur l'ADRC*) à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* (*Loi sur l'ARC*). L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit :

- (a) appui à l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité, l'administration d'une taxe ou d'un impôt ou l'application d'un programme;
- (c) mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'application d'un programme;
- (d) mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois.

Dans l'exécution de sa mission, l'Agence opère dans les secteurs d'activité suivants :

- (a) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;
- (b) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;
- (c) Comptes débiteurs et observation en matière de production de déclaration: détermine et traite l'inobservation des exigences en matière d'enregistrement, de production et de remises des lois administrées par l'Agence;
- (d) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;
- (e) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires;
- (f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'Agence.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers – Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers – Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisme. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres choses, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de lalinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'ARC*, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables concordent avec les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'Agence ne correspond pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

(d) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les charges sont estimées en utilisant la formule de recouvrement de coûts.

(e) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence. Les revenus non fiscaux présentés à l'état des résultats ne comprennent pas les revenus administrés, tels que les intérêts et les pénalités, qui sont perçus aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois similaires.

(f) Immobilisations

Les frais de 10 000 \$ et plus engagés par l'Agence pour l'achat ou le développement des immobilisations sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 \$ sont passés en charges.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage etameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	5-10 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Immobilisations louées	Durée des baux

Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

(g) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor représente le montant d'encaisse que l'Agence est autorisée à retirer à même le Trésor sans crédit parlementaire afin d'acquitter ses obligations. Ces montants ont été imputés aux crédits parlementaires de l'exercice en cours ou des exercices antérieurs mais seront payés dans le futur. Ils comprennent des éléments comme les salaires à payer, les créateurs et les charges à payer.

(h) Avantages sociaux futurs**(i) Régime de retraite**

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoit les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés de l'Agence est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'ensemble des employés du gouvernement.

(i) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

(j) Régime d'avantages sociaux

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est patrôné par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Agence sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées et représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ce régime.

(k) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'Agence est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, des revenus et des charges déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations, les services reçus gratuitement et la provision pour créances douteuses sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les redresser, les redressements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés

	2008 (en milliers de dollars)	2007
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'ARC	3 160 637	2 890 491
Montants réutilisables en vertu de l'article 60(2) de la <i>Loi sur l'ARC</i>	171 763	134 446
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	126	210
Charges législatives		
Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux	402 012	385 489
Paiements aux provinces et, vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i>	603 602	–
Versements d'allocations spéciales pour enfants ¹	208 163	197 768
Prestation liée au coût de l'énergie ¹	992	4 073
Droits des agences de recouvrement	12 431	12 377
Autres	437	992
	4 560 163	3 625 846
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs ² :		
Fonctionnement	(134 871)	(167 724)
Crédit annulé ²	(2 333)	(52 998)
Charges liées aux Activités administrées ¹	(813 821)	(203 560)
	(951 025)	(424 282)
Total des crédits parlementaires utilisés		3 609 138
		3 201 564

¹ Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement), ainsi que les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées de l'Agence.

² En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'ARC*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net	3 548 108	3 448 547
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations (note 9)	(79 805)	(58 006)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	1 220	1 660
Perte sur aliénation ou radiation d'immobilisations	(2 103)	(514)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	(211 053)	(436 296)
Autres	12 347	(13 441)
	<u>(279 394)</u>	<u>(506 597)</u>
Acquisitions d'actifs financées par les crédits de l'exercice en cours		
Immobilisations	143 814	113 604
Charges payées d'avance	539	1 982
	<u>144 353</u>	<u>115 586</u>
Variation nette des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	(14 448)	(34 033)
Congés annuels et compensatoires	(6 563)	(6 390)
	<u>(21 011)</u>	<u>(40 423)</u>
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	173 068	134 120
Revenus non fiscaux non réutilisables	44 014	50 331
	<u>217 082</u>	<u>184 451</u>
Total des crédits parlementaires utilisés	3 609 138	3 201 564

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 322 170	3 089 002
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	173 068	134 120
Revenus non fiscaux non réutilisables	44 014	50 331
	<u>217 082</u>	<u>184 451</u>
Variation de l'encaisse nette n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice :		
Variation nette des créateurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs	(109 948)	122 265
Variation nette de l'encaisse et des créances	168 223	(180 060)
Autres ajustements	11 611	(14 094)
	<u>69 886</u>	<u>(71 889)</u>
Total des crédits parlementaires utilisés	3 609 138	3 201 564

3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Crédits parlementaires fournis :		
Credit 1 - Dépenses de fonctionnement de l'ARC	3 160 637	2 890 491
Montants réutilisables en vertu de l'article 60(2) de la <i>Loi sur l'ARC</i>	171 763	134 446
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	126	210
Charges législatives		
Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux	402 012	385 489
Paiements aux provinces en vertu de la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i>	603 602	-
Versements d'allocations spéciales pour enfants ¹	208 163	197 768
Prestation liée au coût de l'énergie ¹	992	4 073
Droits des agences de recouvrement	12 431	12 377
Autres	437	992
	4 560 163	3 625 846
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs ² :		
Fonctionnement	(134 871)	(167 724)
Crédit annulé ²	(2 333)	(52 998)
Charges liées aux Activités administrées ¹	(813 821)	(203 560)
	(951 025)	(424 282)
Total des crédits parlementaires utilisés	3 609 138	3 201 564

¹ Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement), ainsi que les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées de l'Agence.

² En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'ARC*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2008 (en milliers de dollars)	2007
Coût d'exploitation net	3 548 108	3 448 547
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations (note 9)	(79 805)	(58 006)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	1 220	1 660
Perte sur aliénation ou radiation d'immobilisations	(2 103)	(514)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	(211 053)	(436 296)
Autres	12 347	(13 441)
	<u>(279 394)</u>	<u>(506 597)</u>
Acquisitions d'actifs financées par les crédits de l'exercice en cours		
Immobilisations	143 814	113 604
Charges payées d'avance	539	1 982
	<u>144 353</u>	<u>115 586</u>
Variation nette des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	(14 448)	(34 033)
Congés annuels et compensatoires	(6 563)	(6 390)
	<u>(21 011)</u>	<u>(40 423)</u>
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	173 068	134 120
Revenus non fiscaux non réutilisables	44 014	50 331
	<u>217 082</u>	<u>184 451</u>
Total des crédits parlementaires utilisés	3 609 138	3 201 564

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

	2008 (en milliers de dollars)	2007
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 322 170	3 089 002
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	173 068	134 120
Revenus non fiscaux non réutilisables	44 014	50 331
	<u>217 082</u>	<u>184 451</u>
Variation de l'encaisse nette n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice :		
Variation nette des crédeuteurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs	(109 948)	122 265
Variation nette de l'encaisse et des créances	168 223	(180 060)
Autres ajustements	11 611	(14 094)
	<u>69 886</u>	<u>(71 889)</u>
Total des crédits parlementaires utilisés	3 609 138	3 201 564

4. Créesances

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Créesances – apparentés (note 11)	17 969	187 991
Créesances – tiers	2 594	1 039
Avances aux employés	2 154	2 193
Trop payés – salaires	2 816	2 548
	25 533	193 771
Moins : provision pour créesances douteuses	(324)	(368)
	25 209	193 403

Depuis le 27 mars 2007, les coûts liés à l'assurance-emploi (AE) qui avaient été payés par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), sont recouvrés directement du compte d'AE. Par conséquent, le solde de créesances – apparentés de 2007 inclut 152 354 000 \$ à recevoir du compte d'AE.

5. Immobilisations

Catégorie d'actifs	Coût d'ouverture	Acquisitions (dispositions) nettes	(en milliers de dollars)			
			Coût de fermeture	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette – 2008	Valeur comptable nette – 2007
Matériel, outillage et ameublement	15 070	(292)	14 778	10 464	4 314	4 763
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	378 124	102 171	480 295	126 101	354 194	294 244
Véhicules et autres moyens de transport	2 427	(103)	2 324	1 373	951	1 234
Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (note 6)	243 642	42 072	285 714	188 702	97 012	89 512
Total	639 263	143 848	783 111	326 640	456 471	389 753

Le coût des immobilisations en construction ou en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 130 045 789 \$ pour les logiciels et à 142 395 \$ pour le matériel lié aux technologies de l'information au 31 mars 2008 (190 595 511 \$ et 74 179 \$ respectivement au 31 mars 2007). La charge d'amortissement pour l'exercice est de 79 804 525 \$ (2007 – 58 005 644 \$) (note 9). Les dispositions pour l'exercice se sont élevées à 4 787 753 \$ (2007 – 7 396 817 \$) et l'amortissement cumulé lié à celles-ci a été de 2 708 242 \$ (2007 – 6 851 022 \$).

6. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 12 777 282 \$ au 31 mars 2008 et dont l'amortissement cumulé s'élève à 6 783 114 \$ (3 761 926 \$ et 1 142 820 \$ respectivement au 31 mars 2007). Les obligations pour les exercices à venir incluent :

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
2007-2008	–	1 823
2008-2009	5 443	761
Total des versements minimaux de location	5 443	2 584
Moins : intérêts théoriques (3,86 %–6,55 %)	77	74
Solde des obligations au titre d'immobilisations louées	5 366	2 510

7. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Cotisations patronales	293 066	284 105
Cotisations salariales	128 115	119 018

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(b) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les renseignements utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivants :

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Indemnités de départ au début de l'exercice	495 031	460 998
Coût de l'exercice	49 265	67 084
Indemnités versées au cours de l'exercice	(34 817)	(33 051)
Indemnités de départ à la fin de l'exercice	509 479	495 031

8. Passif net

Le passif net représente le passif de l'Agence, après déduction des actifs, qui n'a pas encore été financé par des crédits. Les indemnités de départ et les congés annuels et compensatoires en constituent les principaux éléments. Ces montants seront financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure qu'ils seront payés.

9. Charges par catégorie

L'état des résultats présente les charges par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les charges par catégorie.

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Personnel		
Salaires	2 072 227	1 991 198
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la note 7)	846 454	848 281
	2 918 681	2 839 479
Locaux	246 170	226 298
Services professionnels et d'affaires	210 344	186 568
Transports et communications	195 354	180 125
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	140 663	157 369
Services de réparation et d'entretien	117 631	84 048
Amortissement des immobilisations (note 5)	79 805	58 006
Achats de matériel	55 731	61 084
Fournitures et approvisionnements	39 989	38 163
Autres services et charges	10 928	20 286
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	6 503	5 213
Location de matériel	5 962	6 281
TOTAL DES CHARGES	4 027 761	3 862 920

10. Revenus non fiscaux par catégorie

L'état des résultats présente les revenus non fiscaux par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par catégorie. La nature de chaque catégorie est définie par le traitement comptable permis du point de vue des crédits parlementaires.

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement)		
Frais d'administration de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>	140 344	124 347
Frais d'administration du <i>Régime de pensions du Canada</i>	122 227	105 575
	262 571	229 922
Revenus non fiscaux réutilisables		
Frais de services	141 668	100 493
Frais d'administration provenant des provinces et territoires	28 401	30 369
Droits relatifs aux décisions anticipées	2 043	2 071
Autres revenus réutilisables	956	1 187
	173 068	134 120
Revenus non fiscaux non réutilisables		
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus affectés au crédit 1 et aux revenues réutilisables	41 650	41 617
Autres revenus non fiscaux	2 364	8 714
	44 014	50 331
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	479 653	414 373

11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence bénéficie aussi de services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement tels que présentés dans la partie (a). Les opérations entre apparentés sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises.

(a) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services reçus gratuitement sont :

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et d'avantages sociaux – Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	154 143	158 610
Services juridiques – Justice Canada	50 761	46 800
Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada	2 470	2 110
Indemnités pour accidents du travail – RHDSC	2 090	1 806
Services de la paye – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	1 589	1 635
Locaux – TPSGC ¹	–	225 335
	211 053	436 296

¹ Depuis le 1^{er} avril 2007, les services reliés aux locaux ne sont plus reçus gratuitement de TPSGC. Le coût de ces services est maintenant financé sous forme de crédits parlementaires annuels fournis à l'ARC pour ses dépenses de fonctionnement.

(b) Soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentés :

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Créances (note 4)	17 969	187 991
Créditeurs	12 937	126 101

12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'ARC*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil de direction s'élèvent à 1 540 790 \$ (2007 – 1 406 487 \$) et sont incluses dans le coût d'exploitation net. Ce montant comprend les paiements au Conseil de direction, au personnel du secrétariat, les charges de déplacements et autres charges.

13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2008, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 64 058 083 \$ (61 570 833 \$ au 31 mars 2007).

14. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services et/ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles, autres que les obligations au titre d'immobilisations louées (note 6), pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

	2009	2010	2011	2012	2013 et suivantes	Total
(en milliers de dollars)						
Contrats de location-exploitation	1 588	1 111	1 007	28	5	3 739
Total	1 588	1 111	1 007	28	5	3 739

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes avec la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Analyse des états financiers – Activités de l'Agence

Introduction

Cette section des états financiers contient des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, tels qu'ils sont inscrits dans les états financiers vérifiés – Activités de l'Agence. Les renseignements sont fondés sur une comptabilité d'exercice.

Faits saillants des états financiers

Il y a quatre changements importants apportés à l'administration des programmes qui ont produit des écarts considérables dans les états financiers.

1. Transfert de la responsabilité fiduciaire de la gestion des installations de Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC) à l'Agence du revenu du Canada (ARC)

Le 1^{er} avril 2007, l'ARC et TPSGC ont mis en place avec succès un nouveau régime qui régit le portefeuille de financement des installations et des immeubles. Au cours des années antérieures, l'ARC, ainsi que la plupart des autres ministères et organismes gouvernementaux, ont reçu des services de gestion des installations sans frais de TPSGC. La valeur de ces services était intégrée dans les états financiers de l'ARC comme des frais de fonctionnement, cependant, le financement de ces coûts était accordé à TPSGC et, à ce titre, faisaient partie du budget de TPSGC plutôt que celui de l'ARC. La mise en œuvre de ce changement a engendré le transfert de cet élément budgétaire de TPSGC à l'ARC comme crédit approuvé.

L'entente régissant le nouveau régime des biens immobiliers entre TPSGC et l'ARC a été rendu possible suite à l'adoption en 1999 de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*. Le changement de statut de ministère à celui d'agence a accordé à l'ARC une autorité et responsabilité accrues pour l'administration et l'exécution de ses programmes et services. La gestion des installations et des immeubles est l'un des secteurs où l'ARC a plus de responsabilisation et d'autorité et la conclusion de l'entente avec TPSGC est un résultat direct de ce changement de régie.

Les états financiers tiennent compte de l'effet financier de cette initiative comme une diminution de 225 millions de dollars en « Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement ».

2. Établissement par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) d'une source de financement directe régissant le recouvrement des coûts d'administration de l'assurance emploi (AE)

Le 27 mars 2007, l'approbation d'une présentation conjointe au SCT par Ressource humaines et développement social Canada (RHDSC) et l'ARC offre un nouveau modèle de financement pour le recouvrement des coûts administratifs engagés par l'ARC dans l'administration d'éléments du programme d'AE qui est de la responsabilité de l'ARC sur le plan législatif.

Avant cette présentation, l'ARC devait recouvrir les coûts de l'administration de ces activités liées à l'AE en établissant une dette dans le cadre des comptes créditeurs et les charges à payer de l'ARC. À la fin de chacun des exercices, cette dette serait réglée au moyen d'un paiement du fond d'AE par l'intermédiaire de RHDSC. L'entente de mars 2007 a accordé à l'ARC les pouvoirs nécessaires pour acquérir les ressources directement du fond de l'AE sans la participation de RHDSC.

Cette nouvelle pratique de financement, propre à l'administration de l'AE, correspond mieux à la responsabilité législative de l'ARC pour ces activités tel que mandatées par la loi. De plus, le modèle de financement ressemble au processus qui était en place pour le Régime de pensions du Canada (RPC).

La transition vers ce nouveau modèle de financement a produit plusieurs écarts extraordinaire entre les exercices 2007 et 2008 qui sont évidents dans les états financiers de l'ARC. Plus particulièrement, cela a entraîné une baisse de 111 millions de dollars des sommes exigibles du Trésor et une réduction correspondante du même montant des comptes créditeurs et des charges à payer qui découlent du fait que l'entente avec le SCT a été arrêtée définitivement à la fin de l'exercice 2007. Le changement du modèle de financement a également causé un écart de 171 millions de dollars dans les comptes débiteurs qui correspondent à un ajustement de facture effectué à la fin de l'exercice 2007.

À partir de l'exercice 2008, ces écarts n'apparaîtront plus aux états financiers de l'ARC puisque le modèle de financement sera uniforme d'une année à l'autre et correspondra au pouvoir législatif de l'ARC.

3. Investissements accrus dans les systèmes de la technologie de l'information (TI)

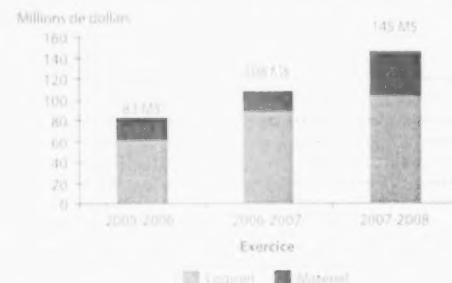
Au cours de l'exercice 2008, l'ARC a mené plusieurs projets à grande échelle qui ont demandé des investissements importants dans l'élaboration de systèmes de la TI : le Système de recouvrement intégré des recettes, la Restructuration des systèmes d'observation (RSO), le Projet de renouvellement de l'identification des particuliers (PRIP), et l'achèvement du Projet de restructuration de la taxe sur les produits et services (TPS). Ensemble, ces projets correspondent à des investissements de 145 millions de dollars en logiciels développés à l'intérieur et en acquisition de matériel de TI comme des processeurs d'ordinateurs principaux et des solutions de mémoire à bande magnétique.

La valeur de ces nouvelles immobilisations a été largement compensée en raison d'une forte part d'amortissement qui est devenue éligible au cours du même exercice. Les projets à grande échelle de la TI, par nature, demandent généralement des investissements sur plusieurs années au fur et à mesure que le projet progresse. Ces investissements cumulatifs augmentent les immobilisations globales de l'ARC au moment où ils sont faits, cependant, l'amortissement qui est associé à ces immobilisations ne débute qu'après que le projet soit terminé et que le système entre en production. En raison de cette restriction, l'ARC a connu un amortissement considérable au cours de l'exercice 2008 alors que des systèmes de projets antérieurs sont entrés en production et sont devenus sujet à un amortissement. L'amortissement totale réclamée par l'ARC en 2008 était de 80 millions de dollars.

La combinaison de ces deux facteurs a résulté en un écart prononcé dans la comparaison d'une année sur l'autre des immobilisations inscrites au bilan de l'ARC.

La figure suivante donne un aperçu des investissements en TI qui ont été comptabilisés à titre d'actif au cours des trois dernières années.

Figure 26 Investissement en technologie de l'information dans les immobilisations



4. Augmentation des frais de service reçus de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Les états financiers de l'ARC affichent une augmentation notable des recettes non fiscales qui proviennent en grande partie d'une hausse de 42 millions de dollars des frais de services. Ce montant peut être attribué directement à l'augmentation des services liés à la TI que l'ARC effectue au nom de l'ASFC.

Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de 2007-2008 de l'Agence a augmenté de 100 millions de dollars comparativement à 2006-2007. Les charges de l'Agence se chiffraient à 4 028 millions de dollars en 2007-2008 (2006-2007 – 3 863 millions de dollars) (voir la note 9 des états financiers – Activités de l'Agence pour la ventilation des charges par catégorie). Après ajustement pour les revenus non fiscaux de 480 millions de dollars (2006-2007 – 414 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à 3 548 million de dollars, tel que démontré ci-dessous:

Détails du coût d'exploitation net

Charges	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Personnel	2 918 681	2 839 479
Charges liées aux locaux	290 362	248 748
Technologies de l'information	230 853	211 556
Transport et communications	195 354	186 574
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale – province de Québec	140 663	157 369
Autres	251 848	219 194
Total des charges	4 027 761	3 862 920
Moins : Revenus non fiscaux	479 653	414 373
Coût d'exploitation net	3 548 108	3 448 547

Les charges de l'Agence sont constituées de 73 % de charges relatives au personnel (salaires, autres allocations et avantages) et de 27 % de charges non relatives au personnel, tel qu'il est illustré par la figure ci-dessous.

Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont contribué à l'augmentation nette de 80 millions de dollars pour ce type de charges en 2007-2008. Cela comprend des révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives, des initiatives annoncées dans les derniers budgets fédéraux, ainsi que les coûts liés à l'Initiative nationale de lutte contre l'évitement interprovincial par les sociétés, à l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO) et à l'administration de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*.

Les charges non relatives au personnel sont surtout composées de charges liées aux locaux, à la TI ainsi qu'au transport et communications, qui sont, pour la plupart, liées aux charges relatives au personnel. Le frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec rend également compte d'une partie importante de ces charges non relatives au personnel. En tout, les charges non relatives au personnel ont augmenté de 86 millions de dollars. Cela est dû en grande partie aux coûts des locaux, qui ont augmenté de 41 millions de dollars en raison de la croissance des programmes, de la hausse des taux de location, et des coûts de rénovation plus élevés. La croissance des coûts de la TI est reliée aux projets d'investissement, au renouvellement de l'infrastructure et à la croissance. L'augmentation des charges de transports et communications est attribuable aux investissements réalisés dans nos services et notre infrastructure de communication verbale et des données. L'augmentation dans les charges d'amortissement, qui est directement liée à des investissements importants dans les immobilisations liées à la TI au cours des trois dernières années, a contribué à l'augmentation des autres charges. Une baisse des frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec compense en partie ces augmentations. La baisse est attribuable aux coûts supplémentaires encourus au cours de l'exercice précédent pour mettre à niveau leurs systèmes informatiques.

Figure 27 Charges totales par catégorie



**Agence du revenu du Canada
États financiers –
Activités administrées**



Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2008 et les états des revenus administrés, des charges et recouvrements administrés et des flux de trésorerie administrés de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2 afférente aux états.

La vérificatrice générale du Canada

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 16 septembre 2008

Agence du revenu du Canada
État de l'actif et du passif administrés

31 Mars
(en milliers de dollars)

	2008	2007
ACTIF ADMINISTRÉ		
Encaisse	5 472 607	3 449 847
Montants à recevoir des contribuables (après déduction de la provision pour créances douteuses de 8 612 494 \$ en 2008 et 6 392 320 \$ en 2007) (note 3)	64 527 046	65 197 183
TOTAL DE L'ACTIF	69 999 653	68 647 030
PASSIF ADMINISTRÉ		
Sommes à payer aux contribuables (note 4)	48 997 229	41 353 461
Sommes à payer aux provinces (note 5)	322 097	415 078
Comptes de dépôt (note 6)	103 068	56 927
	49 422 394	41 825 466
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 7)	20 577 259	26 821 564
TOTAL DU PASSIF	69 999 653	68 647 030

Passifs éventuels (note 8)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,

William V. Baker

La présidente du Conseil de direction,

Connie I. Roveto, IAS.A

Agence du revenu du Canada
État des revenus administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	113 157 564	110 574 565
Sociétés	40 627 679	37 745 403
Non-résidents	5 692 904	4 876 871
	159 478 147	153 196 839
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (note 9)	11 547 915	11 108 769
Taxes sur l'énergie	5 047 662	5 070 665
Autres taxes et droits d'accise	3 156 001	3 189 945
Droits divers (note 10)	807 621	1 080 083
	20 559 199	20 449 462
Total des revenus fiscaux	180 037 346	173 646 301
Cotisations d'assurance-emploi	16 877 137	17 109 170
Intérêts, pénalités et autres revenus (note 11)	5 198 578	4 150 639
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	202 113 061	194 906 110
Charge d'intérêts	(1 055 683)	(716 913)
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	201 057 378	194 189 197
 Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	50 249 280	47 201 421
Sociétés	4 834 497	3 995 943
	55 083 777	51 197 364
Taxe de vente harmonisée	1 039 154	942 514
Autres revenus (note 12)	235 627	216 323
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	56 358 558	52 356 201
Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 13)	35 437 908	32 455 339
Total des revenus nets administrés	292 853 844	279 000 737

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des charges et recouvrements administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Prestations fiscales pour enfants	9 419 853	9 429 887
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 474 298	1 784 359
Allocations spéciales pour enfants	208 163	197 768
Allocation pour frais de chauffage	1 161	1 719
Prestations pour les coûts de l'énergie	992	4 073
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre	397 073	206 529
Créances douteuses (note 3)	3 895 042	3 478 000
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la sécurité de la vieillesse	(963 098)	(1 087 335)
Prestations d'assurance-emploi	(154 427)	(160 953)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	15 279 057	13 854 047
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	391 341	-
Programmes de prestations familiales	329 382	179 720
Crédits sur la taxe de ventes	52 828	47 407
Paiements au titre des factures d'électricité résidentielle de l'Ontario	2 247	102 603
Remise sur les ressources de l'Alberta	2 032	27 335
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	777 830	357 065
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 3)	92 224	100 247
Total des charges et des recouvrements nets administrés	16 149 111	14 311 359

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Total des revenus nets administrés	292 853 844	279 000 737
Revenus provinciaux payés directement aux provinces :		
Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (note 12)	(219 333)	(205 449)
Total des charges et recouvrements nets administrés	(16 149 111)	(14 311 359)
Variation de l'actif et du passif administrés :		
Variation de l'encaisse	(2 022 760)	1 424 468
Variation des montants à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses	670 137	(7 255 204)
Variation des sommes à payer aux contribuables	7 643 768	2 978 742
Variation des sommes à payer aux provinces	(92 981)	204 041
Variation des comptes de dépôt	46 141	7 281
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	282 729 705	261 843 257
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	367 470 419	346 302 126
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(84 740 714)	(84 458 869)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	282 729 705	261 843 257

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada

Notes afférentes aux états financiers – Activités administrées

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence »), qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada, a été formée le 1^{er} novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* (*Loi sur l'ADRC*) à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* (*Loi sur l'ARC*). L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit :

- (a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;
- (c) mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;
- (d) mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois.

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'exécution de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.

Le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1^{er} août 2005 l'Agence fournit au ministère des Ressources humaines et du Développement social Canada (RHDSC) des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de diverses lois.

2. Résumé des principales conventions comptables

Les états financiers – Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou à la taxe sont exclus de ces états financiers, car ils doivent être comptabilisés par un gouvernement et non par l'agence qui administre ces transactions. Le but des présents états financiers des activités administrées est de fournir de l'information additionnelle sur les revenus, charges, actifs et passifs relatifs à l'impôt ou à la taxe administrés par l'Agence au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et d'autres organismes.

Aux termes de lalinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'ARC*, l'ARC utilise des principes comptables conformes à ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les conventions comptables énoncées dans les états financiers des activités administrées ne donnent lieu à aucune différence importante par rapport aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Un résumé des principales conventions comptables suit :

(a) Constatation des revenus

Les revenus sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques de revenus, les conventions suivantes s'appliquent :

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus visés par l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On détermine le revenu gagné après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Ces revenus sont calculés d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices précédents et les montants actuels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Aucune autre estimation pour de nouvelles cotisations n'est effectuée à l'exception des cas où les montants qui ont déjà fait l'objet d'un avis de cotisation pour lesquels il y a opposition ou appel devant les diverses cours et lorsqu'une estimation raisonnable du redressement peut être déterminée.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'application des procédures d'observation en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats liés aux activités du commerce intérieur et de l'importation des contribuables. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*.

Ces revenus sont calculés d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars.

Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral selon les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'Agence renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme « cotisation » :

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de loi fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'Agence pour établir le montant de l'impôt à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'interne et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation qui requiert que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'Agence a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre, dont la vérification des documents des contribuables lorsque l'Agence le juge nécessaire. Ces procédures ne sont pas conçues de manière à trouver toutes les sources de revenus non déclarées ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'Agence n'estime pas les impôts et taxes non déclarés.

(b) Charges

(i) Charge d'intérêts :

L'Agence encourt des intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en raison, surtout, du règlement des dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé, auquel moment ils sont comptabilisés par l'Agence.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives à la prestation fiscale pour enfants, à la prestation universelle pour la garde d'enfants, à la prestation pour les coûts de l'énergie, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent, en fonction de la période où l'on avait déterminé que les bénéficiaires étaient admissibles à la prestation ou aux allocations. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'œuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'œuvre sont constatés.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des paiements de la Sécurité de la vieillesse et des prestations d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non encore cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

(c) Encaisse

L'encaisse représente les montants reçus dans les bureaux de l'Agence ou par des agents de l'Agence au 31 mars, mais non encore déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

(d) Montants à recevoir des contribuables

Les montants à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des créances s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

(e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés, mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé en fonction de l'âge des comptes. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajoute à la provision pour créances douteuses une charge annuelle pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion reliée aux cotisations au RPC, elle est imputée entièrement aux charges administrées pour le gouvernement fédéral parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces et les territoires.

(f) Sommes à payer aux contribuables

Les montants à payer aux contribuables représentent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

(g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes afférentes aux états financiers.

(h) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les montants connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs et tout écart serait alors enregistré dans l'exercice où les résultats réels sont déterminés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.

3. Montants à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les montants à recevoir des contribuables tel que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés. Ces montants comprennent les intérêts et pénalités connexes à recevoir. Les montants à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

	2008	2007	
	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	Brut	(en milliers de dollars)	
Impôts sur le revenu			
Particuliers	37 163 685	(3 837 980)	33 325 705
Employeurs	13 914 031	(767 757)	13 146 274
Sociétés	10 686 448	(1 456 133)	9 230 315
Non-résidents	1 116 347	(179 674)	936 673
TPS	9 183 064	(2 083 936)	7 099 128
Taxes, droits d'accise et droits divers	1 075 965	(287 014)	788 951
Total	73 139 540	(8 612 494)	64 527 046
		65 197 183	

Variations de la provision pour créances douteuses :

	Provision pour créances douteuses 1 ^{er} avril 2007	Créances douteuses	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2008
	(en milliers de dollars)			
Impôts sur le revenu				
Particuliers	(3 490 428)	(1 261 673)	914 121	(3 837 980)
Employeurs	(555 087)	(360 467)	147 797	(767 757)
Sociétés	(1 054 676)	(779 724)	378 267	(1 456 133)
Non-résidents	(65 755)	(110 526)	(3 393)	(179 674)
TPS	(1 204 240)	(1 205 094)	325 398	(2 083 936)
Taxes, droits d'accise et droits divers	(22 134)	(269 782)	4 902	(287 014)
Total	(6 392 320)	(3 987 266)	1 767 092	(8 612 494)

Le montant de créances douteuses de 3 987 millions de dollars (3 578 millions pour 2007) présenté ci-dessus comprend un montant de 3 895 millions (3 478 millions pour 2007) passé en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir note 2 (e)) et un montant de 92 millions (100 millions pour 2007) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

Au cours de l'année, l'Agence a révisé ses processus de gestion reliés à l'estimation de la portion générale de sa provision pour créances douteuses. Le nouveau modèle d'estimation tient compte de l'expérience historique de perte pour parvenir à des facteurs de perte distincts par source de revenus stratifiés par la taille et l'âge des impôts et taxes à recevoir.

4. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Particuliers, employeurs et non-résidents	29 788 021	24 757 375
Sociétés	11 406 118	10 328 521
TPS	7 768 233	6 192 111
Taxes, droits d'accise et droits divers	34 857	75 454
Total	48 997 229	41 353 461

5. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	64 140	206 529
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	199 043	140 272
Remboursements de la TPS par le Québec	57 687	66 663
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	1 177	1 575
Fonds ontarien d'initiative	50	39
Total	322 097	415 078

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

6. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que par les détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après renferme l'activité sur les comptes de dépôt tels qu'ils sont présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	58 652	51 279
Encaissements et autres crédits	115 753	16 957
Paiements et autres charges	(69 614)	(9 584)
Solde à la fin de l'exercice	104 791	58 652
Titres détenus en fiducie	(1 723)	(1 725)
Total des comptes de dépôt nets	103 068	56 927

7. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'Agence et déposées pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés émis par le Trésor au cours de l'exercice.

L'évolution de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après :

	2008 (en milliers de dollars)	2007
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	26 821 564	24 180 892
Total des revenus nets administrés	292 853 844	279 000 737
Revenus provinciaux versés directement aux provinces :		
Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (note 12)	(219 333)	(205 449)
Total des charges et recouvrements nets administrés	(16 149 111)	(14 311 359)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(282 729 705)	(261 843 257)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	20 577 259	26 821 564

8. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2008, le montant contesté auprès de l'Agence s'élevait à 10 353 millions de dollars (10 027 millions pour 2007) et un montant de 2 134 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (2 164 millions pour 2007). L'Agence a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

9. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 19 643 millions de dollars en 2008 (21 368 millions en 2007) qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). L'Agence du revenu du Canada a l'entièvre responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI de la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus administrés :

	2008 (en milliers de dollars)	2007
TPS nette des CTI	20 135 983	19 348 704
Remboursements de la TPS	(5 078 511)	(4 776 014)
Credits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(3 509 557)	(3 463 921)
Revenus nets de TPS	11 547 915	11 108 769

10. Droits divers

Le tableau ci-après renferme des détails sur les droits divers administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Droit d'exportation de produits de bois d'oeuvre	421 770	228 681
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	385 713	357 096
Droit sur les remboursements de dépôts douaniers pour le bois d'oeuvre	138	494 306
Total	807 621	1 080 083

En vertu de la *Loi de 2006 sur les droits à l'exportation de produits de bois d'oeuvre*, l'Agence a cotisé des droits pour un montant de 138 000 dollars sur des remboursements uniques de certains types de dépôts douaniers associés au bois d'oeuvre résineux payés aux États-Unis en 2008 (494 millions de dollars en 2007). Ces droits ne s'appliquent qu'aux personnes désignées qui n'ont pas opté de vendre leur droit sur le remboursement du dépôt douanier au moyen du système de remboursement alternatif géré par le gouvernement du Canada.

11. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut, dans certains cas, renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement réclamés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non honorés.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus administrés :

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Intérêts et pénalités bruts	5 504 207	4 498 333
Intérêts et pénalités renoncés en vertu des pouvoirs conférés par la :		
<i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>	(320 565)	(321 112)
<i>Loi sur la taxe d'accise</i>	–	(35 941)
	(320 565)	(357 053)
Intérêts et pénalités nets	5 183 642	4 141 280
Autres revenus	14 936	9 359
Intérêts, pénalités et autres revenus	5 198 578	4 150 639

12. Autres revenus

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

	2008 (en milliers de dollars)	2007 (en milliers de dollars)
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	219 333	205 449
Taxes de vente des Premières nations et TPS	14 742	9 442
Impôts sur le revenu des Premières nations	1 552	1 432
Total	235 627	216 323

13. Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom du Régime de pensions du Canada (RPC) tels que présentés dans l'état des revenus administrés :

	2008	2007
	(en milliers de dollars)	
Cotisations	35 251 900	32 282 184
Intérêts et pénalités	186 008	173 155
Revenus du RPC	35 437 908	32 455 339

14. Opérations entre entités apparentées

L'Agence est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'Agence en administre la perception. Les recouvrements de prestations de Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence, et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités au ministère de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le compte d'assurance-emploi. De plus, l'Agence administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser des dettes payables en vertu de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.

L'Agence fournit des services de recouvrement à l'ASFC en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1^{er} août 2005, l'Agence fournit au ministère des RHDSC des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'ASFC et à RHDSC qui sont responsables de les déposer au Trésor, les comptabiliser et les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'Agence.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats intérieurs. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence et est donc comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclasés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Analyse des états financiers – Activités administrées

Introduction

Les états financiers – activités administrées tiennent compte de l'actif et du passif totaux, des revenus fiscaux et non fiscaux, des charges et des recouvrements, ainsi que des flux de trésorerie administrés par l'Agence du revenu Canada (ARC) au nom du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organisations gouvernementales. Les revenus fiscaux sont constatés selon la comptabilité d'exercice, après les déductions et crédits applicables permis par les différentes lois.

Revenus fiscaux

L'Agence du revenu Canada perçoit la majorité des revenus fiscaux fédéraux. Cependant, d'autres organismes et départements, comme l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), s'occupent du reste des revenus fédéraux totaux. Pour obtenir plus de renseignements sur les revenus perçus par le gouvernement du Canada dans son ensemble, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, disponible à l'adresse suivante : www.fin.gc.ca/purl/afr-f.html.

Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (\$000)	2007-2008	2006-2007	+/-	%
Impôt sur le revenu :				
Particuliers et fiducies	113 157 564	110 574 565	2 582 999	2,3 %
Sociétés	40 627 679	37 745 403	2 882 276	7,6 %
Non-résidents	5 692 904	4 876 871	816 033	16,7 %
	159 478 147	153 196 839	6 281 308	4,1 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	11 547 915	11 108 769	439 146	4,0 %
Taxes sur l'énergie	5 047 662	5 070 665	(23 003)	-0,5 %
Autres taxes et droits d'accise	3 156 001	3 189 945	(33 944)	-1,1 %
Droits divers	807 621	1 080 083	(272 462)	-25,2 %
	20 559 199	20 449 462	109 737	0,5 %
Cotisations d'assurance-emploi	16 877 137	17 109 170	(232 033)	-1,4 %
Intérêts, pénalités et autres revenus	5 198 578	4 150 639	1 047 939	25,2 %
Charge d'intérêts	(1 055 683)	(716 913)	(338 770)	47,3 %
	21 020 032	20 542 896	477 136	2,3 %
Revenus net administrés au nom du gouvernement du Canada	201 057 378	194 189 197	6 868 181	3,5 %

Les revenus nets s'élevaient à 201,1 milliards de dollars en 2007-2008, environ 6,9 milliards de dollars plus élevés que ceux de 2006-2007. Tous les revenus administrés étaient plus élevés à l'exception des taxes sur l'énergie, des autres taxes et droits d'accise, des droits divers et des cotisations d'assurance-emploi.

Impôt sur le revenu des particuliers

Les revenus découlant de l'impôt sur le revenu des particuliers ont augmenté de 2,6 milliards de dollars ou de 2,3 %. Cette augmentation tient compte d'une forte croissance de l'emploi, des niveaux de salaires et du revenu du travail, combinés à la progressivité du régime d'impôt sur le revenu des particuliers. Cela a été compensé en partie par les mesures d'allègement fiscal annoncées dans le budget 2007 et dans l'Énoncé économique d'octobre 2007.

Impôt sur le revenu des sociétés

Les revenus découlant de l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 2,9 milliards de dollars ou de 7,6 %. L'augmentation est en harmonie avec la croissance des profits des sociétés, en particulier les industries telles que les banques, le commerce de détail, le commerce de gros et les raffineries de pétrole.

Impôt des non-résidents

Les revenus découlant de l'impôt des non-résidents ont augmenté de 816 millions de dollars ou de 16,7 %. Cette croissance est en harmonie avec la forte augmentation de l'investissement direct étranger au Canada.

Taxe sur les produits et services

Les revenus découlant de la taxe sur les produits et services (TPS) ont augmenté de 439,1 millions de dollars ou de 4,0 %. Cette croissance tient compte de l'augmentation des ventes au détail et du déclin des crédits de taxe sur les intrants sur les importations, qui découlait de l'augmentation de 10,5 % de la valeur du dollar canadien. Cela a été compensé en partie par la diminution du taux de la TPS le 1^{er} janvier 2008, qui est passé de 6 % à 5 %.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont diminué de 23,0 millions de dollars ou de 0,5 %. Cette modique baisse était attribuable au changement des habitudes de consommation de l'essence au carburant diesel.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont diminué de 33,9 millions de dollars ou 1,1 %. Ce déclin est attribuable à des droits sur le tabac plus faibles et a été compensé en partie par des droits plus élevés sur les spiritueux et la bière.

Droits divers

Les droits divers ont diminué de 272,5 millions de dollars ou de 25,2 %. Cela tenait compte de la chute des droits sur les remboursements de dépôts douaniers uniques relatifs au bois d'œuvre résineux. Cependant, cela a été compensé en partie par les droits d'exportation de bois d'œuvre, qui n'ont été mis en oeuvre qu'au milieu de l'exercice 2006-2007. Les recettes provenant du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien étaient modérément plus élevées en raison du nombre accru de passagers du transport aérien.

Cotisations d'assurance-emploi

Les cotisations d'assurance-emploi ont diminué de 232,0 millions de dollars ou de 1,4 %. Cela était dû à un déclin du taux d'assurance-emploi (AE) au cours des trois dernières années. Cependant, ce déclin a été compensé en partie par la croissance de l'emploi, du revenu et du maximum de la rémunération assurable.

Intérêts, pénalités et autres revenus

Les intérêts, les pénalités et les autres revenus ont augmenté de 1,0 milliard de dollars ou de 25,2 %. Les revenus d'intérêt ont augmenté en raison de nouvelles cotisations de grande ampleur, à la rationalisation des taux d'intérêt prescrits aux fins de TPS et à l'augmentation du solde des arriérés.

Charges d'intérêt

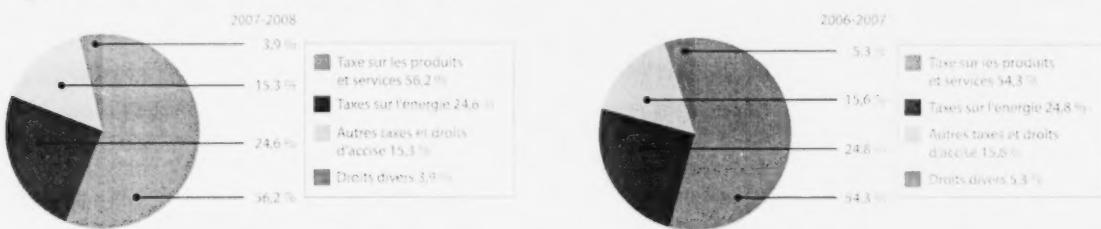
Les charges d'intérêts ont augmenté de 338,8 millions de dollars ou de 47,3 %. La croissance est attribuable en partie aux nouvelles cotisations établies à l'égard de contribuables constitués en société, à un taux d'intérêt prescrit de la TPS plus élevé sur les soldes exigibles et à certaines transactions importantes de société.

Figure 28 Revenus découlant de l'impôt direct



Comme l'indique la figure 28, l'élément le plus important des revenus découlant de l'impôt direct était l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies, suivi par l'impôt sur le revenu des sociétés et l'impôt des non-résidents. La proportion de l'impôt sur le revenu des particuliers a diminué légèrement comparativement à l'année précédente, en raison d'une forte croissance de l'impôt sur le revenu des sociétés ayant fait l'objet de cotisations.

Figure 29 Revenus découlant de l'impôt indirect



Comme l'indique la figure 29, l'élément le plus important des revenus découlant de l'impôt indirect était la TPS, suivie des taxes sur l'énergie, des autres taxes et droits d'accise et des droits divers. Même si cette proportion était en général stable comparativement à l'année précédente, la proportion des droits divers a diminué en raison des droits sur les remboursements de dépôts douaniers uniques relatifs au bois d'œuvre résineux.

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et du régime de pensions du Canada

Gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pensions du Canada (\$000)	2007-2008	2006-2007	+/-	%
Impôt sur le revenu – Particuliers et fiducies	50 249 280	47 201 421	3 047 859	6,5 %
Impôt sur le revenu – Sociétés	4 834 497	3 995 943	838 554	21,0 %
Taxe de vente harmonisée	1 039 154	942 514	96 640	10,3 %
Autres revenus	235 627	216 323	19 304	8,9 %
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	56 358 558	52 356 201	4 002 357	7,6 %
Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada	35 437 908	32 455 339	2 982 569	9,2 %

Les revenus des gouvernements provinciaux et territoriaux et des Premières nations s'élevaient à 56,4 milliards de dollars en 2007-2008, environ 4,0 milliards de dollars plus élevés qu'en 2006-2007. Les revenus découlant du régime de pensions du Canada (RPC) s'élevaient à 35,4 milliards de dollars, 2,9 milliards de dollars plus élevés qu'en 2006-2007.

Revenus découlant de l'impôt sur le revenu – particuliers et fiducies

Les revenus découlant de l'impôt sur le revenu des particuliers ont augmenté de 3,0 milliards de dollars ou de 6,5 %. L'augmentation du pourcentage est conforme à la croissance de l'emploi et du revenu gagné. La croissance des revenus découlant de l'impôt fédéral était plus faible que celle des revenus de l'impôt provincial en raison des mesures d'allégement fiscal annoncées dans le budget 2007 et dans l'Énoncé économique d'octobre 2007.

Revenus découlant de l'impôt sur le revenu – sociétés

Les revenus découlant de l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 838,6 millions de dollars ou 21,0 %. Cela est beaucoup plus élevé que la croissance de 7,6 % démontrée par les revenus découlant de l'impôt fédéral. Cette situation découle d'une croissance économique beaucoup plus élevée des provinces dont l'impôt des sociétés est administré par l'ARC, comparativement à la croissance des provinces non participantes.

Taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus découlant de la TVH ont augmenté de 96,4 millions de dollars ou de 10,3 %. L'augmentation de la TVH est attribuable à la baisse des crédits d'impôt sur les importations qui découlent d'une appréciation de 10,5 % de la valeur du dollar canadien.

Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les revenus découlant du Régime de pensions du Canada (RPC) ont augmenté de 2,9 milliards de dollars ou de 9,2 %. Cette augmentation découlait d'une forte croissance de l'emploi, des salaires et des traitements. Les revenus découlant du RPC ont également augmenté en raison de la hausse du maximum des gains ouvrant droit à pension qui est passée de 43 700 \$ en 2007 à 44 900 \$ en 2008.

Figure 30 Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux et des Premières nations



Comme l'indique la figure 30, l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies représentait l'élément le plus important des revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux et des Premières nations. Il était suivi par l'impôt sur le revenu des sociétés et la taxe de vente harmonisée. La proportion de l'impôt sur le revenu des particuliers a diminué légèrement comparativement à l'année précédente, en raison d'une forte croissance des revenus découlant de l'impôt sur le revenu des sociétés.

Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux

Charges et recouvrements administrés (\$000)	2007-2008	2006-2007	+/-	%
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral :				
Prestations fiscales pour enfants	9 419 853	9 429 887	(10 034)	-0,1 %
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 474 298	1 784 359	689 939	38,7 %
Allocations spéciales pour enfants	208 163	197 768	10 395	5,3 %
Allocation pour frais de chauffage	1 161	1 719	(558)	-32,4 %
Prestations pour les coûts de l'énergie	992	4 073	(3 081)	-75,6 %
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	397 073	206 529	190 544	92,3 %
Créances douteuses	3 895 042	3 478 000	417 042	12,0 %
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral	16 396 582	15 102 335	1 294 247	8,6 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral :				
Prestations de la sécurité de la vieillesse	(963 098)	(1 087 335)	124 237	-11,4 %
Prestations d'assurance-emploi	(154 427)	(160 953)	6 526	-4,1 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral	(1 117 525)	(1 248 288)	130 763	-10,5 %
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	15 279 057	13 854 047	1 425 010	10,3 %
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux				
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	391 341	–	391 341	N/A
Programmes de prestations familiales	329 382	179 720	149 662	83,3 %
Crédits sur la taxe de ventes	52 828	47 407	5 421	11,4 %
Paiements au titre des factures d'électricité résidentielle de l'Ontario	2 247	102 603	(100 356)	-97,8 %
Remise sur les ressources de l'Alberta	2 032	27 335	(25 303)	-92,6 %
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	777 830	357 065	420 765	117,8 %
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	92 224	100 247	(8 023)	-8,0 %
Total des charges et des recouvrements nets administrés	16 149 111	14 311 359	1 837 752	12,8 %

Les charges et recouvrements fédéraux nets s'élevaient à 15,3 milliards en 2007-2008, 1,4 milliard de dollars plus élevés qu'en 2006-2007. Les charges provinciales et territoriales nettes s'élevaient à 777,8 millions de dollars, 420,8 millions de dollars plus élevées qu'en 2006-2007.

Charges administrées au nom du gouvernement fédéral

Les charges administrées au nom du gouvernement fédéral ont augmenté de 1,3 milliard de dollars ou de 8,6 %. Cela découlait largement de la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE), qui a commencé en juillet 2006, ainsi que d'une provision plus élevée pour les créances douteuses. Une partie de l'augmentation de la provision pour créances douteuses (PCD) est attribuable à la mise en oeuvre d'une nouvelle méthodologie d'estimation des créances douteuses axée principalement sur le classement chronologique des comptes clients, combinée à une révision annuelle de tous les comptes dont le solde est supérieur à 10 millions de dollars. Comme conséquence de la mise en oeuvre de cette méthodologie, de la croissance des comptes clients et d'une provision spécifique additionnelle requise pour certains comptes en souffrance, la PCD a augmenté de 2,2 milliards de dollars dont 879 millions de dollars se rattachent aux comptes à recevoir de taxe sur les produits

et services (TPS) et 559 millions de dollars aux comptes d'impôt sur le revenu des particuliers. La nouvelle méthodologie améliorera l'opportunité et l'exactitude de cette importante estimation de la gestion de la recouvrabilité des montants à recevoir des contribuables.

Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral

Les recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral ont chuté de 130,8 millions de dollars ou de 10,5 %. Cela découle en grande partie des faibles recouvrements de la Sécurité de la vieillesse (SV), puisque les changements apportés aux lois sur le partage de la pension ont diminué le revenu de contribuables âgés de 65 ans ou plus.

Charges nettes administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux

Les charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires ont augmenté de 420,8 millions de dollars ou de 117,8 %. Cette croissance était due à la mise en oeuvre de Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique ainsi que de la Prestation ontarienne pour enfants (POE). Bien que le droit au dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique ait été établi en 2007-2008 aux fins des états financiers – Activités administrées, le dividende ne sera pas inclus à titre de paiement provincial unique dans la section sur les Activités de programmes de prestations du Rapport annuel avant que soit effectué son premier versement, lequel est prévu pour l'exercice 2008-2009.

Figure 31 Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux



Comme l'indique la figure 31, les charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral représentent la majorité des charges et des recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux. La proportion des charges et des recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral a diminué en raison de l'introduction du Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique et de la Prestation ontarienne pour enfants.

Information financière supplémentaire non vérifiée

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

Introduction

Cette section du *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2007-2008* fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2007-2008. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). L'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifiés – Activités de l'Agence, à la page 124 comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères. Nous présentons un rapprochement au tableau 3, à la page 173.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence

	2007-2008 (en milliers de dollars)
Agence du revenu du Canada	
Budget principal des dépenses	3 379 924
Dépenses prévues	3 480 177
Autorisations totales	4 560 163
Dépenses réelles	4 422 959

Les états financiers vérifiés – Activités de l'Agence indiquent un total de 3 609,1 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3 b à la page 131 fait le rapprochement avec le coût net du programme). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 423,0 millions de dollars indiqués dans cette section, nous avons ajouté quatre autres éléments dont il est question dans les états financiers vérifiés – Activités administrées : les paiements aux provinces en vertu de la *Loi sur les droits à l'exportation de produits de bois d'oeuvre* de 2006, 603,6 millions de dollars; les allocations spéciales pour enfants, 208,2 millions de dollars; les mesures d'aide liées au coût de l'énergie, 1,0 million de dollars; et les allocations pour les frais de chauffage, 1,1 million de dollars (comprises dans le Crédit 1, Dépenses des programmes).

Vue d'ensemble

En 2007-2008, le Parlement a approuvé 3 379,9 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Plan d'entreprise de 2007-2008 à 2009-2010 de l'ARC*.

Le Budget principal des dépenses de 2007-2008 a été rajusté afin d'inclure :

- 603,6 millions de dollars pour les paiements législatifs liés à l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux Canada/E.-U. et 15 millions de dollars supplémentaires pour son élaboration, mise en oeuvre et administration;
- 257,1 millions de dollars de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour les services des locaux;
- 167,7 millions de dollars pour le report de fonds inutilisés en 2006-2007;
- 61,3 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;
- 45,2 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans le budget fédéral de 2007;
- 28,1 millions de dollars pour un rajustement aux revenus disponibles pour les services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC);

- 21,5 millions de dollars pour la mise en oeuvre de l'administration unique de l'impôt des sociétés pour la province d'Ontario;
- 19,3 millions de dollars pour l'initiative nationale visant à régler la question d'évitement fiscal interprovincial par les sociétés;
- 12,6 millions de dollars pour les conventions collectives;
- 10,5 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans le budget fédéral de 2006;
- 4,6 millions de dollars pour les Services de recouvrement national et les Conseils juridiques et litiges/Recouvrement;
- 3,2 millions de dollars pour les paiements législatifs liés aux allocations spéciales pour enfants;
- 1,0 million de dollars pour l'administration des paiements uniques de la prestation pour les coûts de l'énergie;
- 0,8 million de dollars du ministère de la Justice pour les frais juridiques;
- 0,7 million de dollars pour la Stratégie nationale antidrogue;
- 0,6 million de dollars pour les services électroniques de la campagne publicitaire des entreprises;
- 0,5 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne;
- 0,2 million de dollars à d'autres rajustements mineurs.

En contrepartie de ces augmentations, l'ARC a retourné 41,8 millions de dollars liés au Régime de pensions du Canada et à l'Assurance-emploi; 22,1 millions de dollars en attente de l'adoption des dispositions législatives relatives aux fiducies à l'étranger et quelques 8,6 millions de dollars en financement au Conseil du Trésor liés aux paiements aux agences de recouvrement privées. Les budgets de l'Agence ont également été rajustés de 0,7 million de dollars pour les réductions aux plans des régimes d'avantages sociaux des employés. Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 560,2 millions de dollars pour 2007-2008, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 35 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 560,2 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 423,0 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 137,2 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux fiducies résiduelles à l'étranger et au Programme d'aide et de partenariat de la Direction des organismes de bienfaisance, les 134,9 millions de dollars peuvent être utilisés par l'Agence en 2008-2009. Ce montant se situe dans les limites des 5 % des autorisations totales.

Le report de 134,9 millions de dollars en 2008-2009 sera utilisé principalement pour des investissements stratégiques sélectionnés liés aux points suivants :

- Dépenses relatives à des projets majeurs (restructuration des systèmes d'observation, normes de classification de l'Agence, systèmes d'intégration du recouvrement non fiscal, restructuration de la TPS);
- Crédits à des fins spéciales (Bois d'œuvre résineux, Programme d'aide et de partenariat de la Direction des organismes de bienfaisance, Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et de lutte au terrorisme, Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario, Ministère du revenu du Québec pour l'administration de la TPS);
- D'autres pressions liées aux opérations et à la charge de travail.

Revenus administrés par l'Agence

Les rentrées de fonds nettes administrées par l'ARC totalisent quelque 292,9 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport aux 279 milliards de dollars administrés en 2006-2007.

	2006-2007 (en milliers de dollars)	2007-2008
Gouvernement fédéral	194 189 197	201 057 378
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	52 356 201	56 358 558
Régime de pensions du Canada	32 455 339	35 437 908
Total	279 000 737	292 853 844

Tableaux sur le rendement financier

Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2007-2008. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2007-2008* avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des activités de programme, ainsi que par autorisation et par type de revenu et de dépense.

Index des tableaux financiers	Page
Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)	170
Tableau 2 Postes votés et législatifs	171
2.1 Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses	172
Tableau 3 Rapprochement de l'État des résultats	173

Les tableaux suivants sont disponibles sur le site Web du Conseil du Trésor à :

<http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/index-fra.asp>

Tableau 4 Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles

- 4.1 Revenus non fiscaux disponibles
- 4.2 Revenus non fiscaux non disponibles

Tableau 5 Frais d'utilisation/Frais externes

- 5.1 a *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- 5.1 b Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- 5.2 a *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- 5.2 b Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- 5.3 a *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information
- 5.3 b Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Tableau 6 Renseignements sur les dépenses de projets

Tableau 7 Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)

- 7.1 Versements d'Allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)
- 7.2 Dépenses pour les mesures de soutien aux coûts de l'énergie (Législatif)
- 7.3 Paiements effectués aux provinces en vertu de la *Loi sur le droit à l'exportation de produits de bois d'œuvre de 2006* (Législatif)

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en milliers de dollars)	Dépenses réelles ¹ 2005-2006	Dépenses réelles ¹ 2006-2007	2007-2008			
			Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Aide aux contribuables et aux entreprises ²	331 972	319 608	281 264	296 711	1 007 143	985 885
Cotisations des déclarations et traitement des paiements ³	811 333	801 844	806 202	839 892	911 122	871 315
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations ⁴	651 903	645 262	652 428	662 292	713 143	695 321
Observation en matière de déclaration	1 120 846	1 165 717	1 159 454	1 195 958	1 380 228	1 333 748
Appels	121 858	121 654	146 333	149 545	163 387	156 127
Programmes de prestations ⁵	669 502	351 039	334 243	335 779	385 140	380 563
Total	3 707 414	3 405 124	3 379 924	3 480 177	4 560 163	4 422 959
Moins :						
Revenus non-fiscaux						
Revenus disponibles – En vertu de la Loi sur l'Agence du Revenu du Canada ⁶	129 357	134 446	143 637	143 637	171 763	171 763
Revenus non-disponibles ⁷	37 497	50 331	S.O.	37 597	S.O.	44 014
Plus :						
Coût des services reçus à titre gracieux	475 458	436 296	S.O.	461 610	S.O.	211 053
Coût net de l'Agence	4 016 018	3 656 643	S.O.	3 760 553	S.O.	4 418 235
Équivalents temps plein	37 577	38 179	S.O.	38 756	S.O.	38 356

¹ Exclut les paiements faits durant l'exercice à Justice Canada (3,6 millions de dollars en 2005-2006 et 15,4 millions de dollars en 2006-2007) à la demande du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

² À compter de 2007-2008, cette activité de programme comprend les paiements législatifs pour le bois d'œuvre résineux (603,6 millions de dollars en 2007-2008).

³ Comprend les paiements versés au ministère du Revenu du Québec liés aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (131,4 millions de dollars en 2005-2006, 157,4 millions de dollars en 2006-2007 et 140,7 millions de dollars en 2007-2008).

⁴ Comprend les paiements versés aux agences privées de recouvrement (12,4 millions de dollars en 2006-2007 et 12,4 millions de dollars en 2007-2008).

⁵ Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (2,9 millions de dollars en 2005-2006, 1,7 millions de dollars en 2006-2007 et 1,1 millions de dollars en 2007-2008); b) les coûts des mesures d'aide liées au Coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (357,7 millions de dollars en 2005-2006, 4,1 millions de dollars en 2006-2007 et 1,0 million de dollars en 2007-2008); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (169,6 millions de dollars en 2005-2006, 197,8 millions de dollars en 2006-2007 et 208,2 millions de dollars en 2007-2008).

⁶ L'augmentation des revenus disponibles provient surtout des services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

⁷ Ces données reflètent l'approche prise dans les états financiers vérifiés de l'Agence où une distinction est faite entre les activités de l'Agence et les activités administrées. Les intérêts et pénalités recouvrés sur les impôts sur le revenu des particuliers, des sociétés et sur d'autres impôts et taxes font partie des activités administrées par l'Agence plutôt que des activités de l'Agence et, par conséquent, ils ont été exclus. Pour obtenir plus de détails, voir le tableau 4.2 sur le site Web du SCT à : www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/index-fra.asp.

Tableau 2 Postes votés et législatifs

Crédit	2007-2008 (en milliers de dollars)			
	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales ¹	Dépenses réelles
Agence du revenu du Canada				
1 Dépenses du Programme et dépenses recouvrables au titre du <i>Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi</i>	2 607 505	2 696 011	3 160 637	3 023 433
(L) Ministre du Revenu national – Traitement et allocation pour automobile	75	75	71	71
(L) Dépense des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>	143 637	143 637	171 763	171 763
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	402 675	414 422	402 012	402 012
(L) Versements d'allocations spéciales pour enfants	205 000	205 000	208 163	208 163
(L) Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	21 032	21 032	12 431	12 431
(L) Paiements en vertu de la <i>Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie</i>			992	992
(L) Paiements aux provinces en vertu de la <i>Loi sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre</i>			603 602	603 602
(L) Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne			126	126
(L) Montants adjugés par la cour			366	366
Total de l'Agence	3 379 924	3 480 177	4 560 163	4 422 959

¹ Voir le tableau 2.1 pour plus de renseignements concernant les autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses.

Tableau 2.1 Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau 2.

	(en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses 2007-2008	3 379 924
Administration unique pour l'impôt des sociétés dans la province de l'Ontario	48 508
Initiative nationale du lutte contre l'évitement interprovincial par les sociétés	22 550
Entente Canada/É-U sur le bois d'oeuvre résineux	16 994
Mesures budgétaires provenant du budget fédéral de 2006	12 201
Dépenses prévues (RPP)	3 480 177
Paiements en vertu de l' <i>Accord sur le bois d'oeuvre résineux Canada-États-Unis</i>	603 602
Transfert de TPSGC – Pour services en matière d'installations et de biens immobiliers	257 146
Report de 2006-2007	167 724
Prestations de maternité et indemnités de départ	61 323
Fonds pour les mesures découlant du Budget fédéral 2007	45 228
Rajustement aux revenus disponibles pour les services informatiques fournis à l'ASFC	28 126
Conventions collectives	12 559
Fonds pour les activités juridiques et la compensation de dettes fiscales du service Conseils juridiques et litiges-recouvrements	4 606
Rajustement aux versements d'allocations spéciales pour enfants	3 163
Paiements en vertu de la <i>Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie</i>	992
Transfert de Justice – Pour les besoins en matière de services juridiques	773
Stratégie nationale antidrogue	660
Fonds consacrés aux programmes de publicité gouvernementale	550
Montants adjugés par la cour	366
<i>Loi sur la modernisation de la fonction publique</i>	205
Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	126
Transfert de Diversification de l'économie de l'ouest canadien – en appui au bureau régional du ministre en Saskatchewan	100
<i>Loi fédérale sur la responsabilité en vue de l'évaluation de programmes</i>	91
Directive du Cabinet sur la rationalisation des règlements	59
Rajustement des dépenses prévues liées à l'Administration unique pour l'impôt des sociétés dans la province de l'Ontario	(23 371)
Rajustement des dépenses recouvrables au titre de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>	(22 796)
Fiducies à l'étranger	(22 081)
Rajustement des dépenses recouvrables au titre du Régime de pensions du Canada	(19 039)
Réduction des taux – régimes d'avantages sociaux des employés	(11 090)
Rajustement aux paiements aux agences privées de recouvrement	(8 601)
Transfert à Affaires étrangères et Commerce international – Pour personnel travaillant dans des missions à l'étranger	(231)
Transfert à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada – Pour soutenir la collectivité nationale des gestionnaires	(200)
Rajustement du traitement et de l'allocation pour automobile du Ministre du Revenu national	(4)
Total des autorisations à la fin de l'exercice	4 560 163

Tableau 3 Rapprochement de l'État des résultats

	(en milliers de dollars)	2007-2008 Total de l'Agence
Dépenses réelles totales¹		4 422 959
Rajustements des états financiers		
Activités de l'Agence		
Services fournis à titre gracieux (voir les états financiers – note 11)	211 053	
Revenus non fiscaux disponibles (voir les états financiers – note 10)	(173 068)	
Revenus non fiscaux non disponibles (voir les états financiers – note 10)	(44 014)	
Rajustements pour méthode de comptabilité d'exercice à comptabilité de caisse modifiée	(55 001)	
Activités administrées		
Paiements aux provinces en vertu de la <i>Loi sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre de 2006</i>	(603 602)	
Allocations spéciales pour enfants	(208 163)	
Mesures d'aide liées au coût de l'énergie	(992)	
Allocations pour frais de chauffage	(1 064)	
Résultats d'exploitation nets (de l'État des résultats – Activités de l'Agence)²		3 548 108

¹ Les dépenses réelles, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont nettes des revenus à valoir sur le crédit 1.

² Les résultats d'exploitation nets (dépenses moins les revenus non fiscaux) de « l'État des résultats – Activités de l'Agence », à la page 124, sont présentés selon la comptabilité d'exercice.

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, envoyez un courriel à rapport.annuel@cra-arc.gc.ca ou écrivez-nous à l'adresse suivante :

*Directeur
Division de la planification et de l'établissement du rapport annuel
Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure
Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie, 6^e étage
Ottawa ON K1A 0L5*

